



TESIS - TE142599

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPEGAWAIAN DI KABUPATEN GRESIK MENGUNAKAN SERVQUAL MODEL

INDIRA ALIMSYAH
NRP 2215206709

DOSEN PEMBIMBING
Dr. Ir. Achmad Affandi, DEA
Dr. Adhi Dharma Wibawa, S.T, M.T.

PROGRAM MAGISTER
BIDANG KEAHLIAN TELEMATIKA - CIO
DEPARTEMEN TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNOLOGI ELEKTRO
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2017



TESIS - TE142599

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
KEPEGAWAIAN DI KABUPATEN GRESIK
MENGUNAKAN SERVQUAL MODEL**

**INDIRA ALIMSYAH
NRP 2215206709**

**DOSEN PEMBIMBING
Dr. Ir. Achmad Affandi, DEA
Dr. Adhi Dharma Wibawa, S.T, M.T.**

**PROGRAM MAGISTER
BIDANG KEAHLIAN TELEMATIKA - CIO
DEPARTEMEN TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNOLOGI ELEKTRO
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Teknik (M.T)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

oleh:

Indira Alimsyah
NRP. 2215206709

Tanggal Ujian : 6 Juni 2017
Periode Wisuda : September 2017

Disetujui oleh:

1. Dr.Ir.Achmad Affandi, DEA (Pembimbing I)
NIP: 19651014 199002 1 001
2. Dr.Adhi Dharma Wibawa, ST, MT (Pembimbing II)
NIP: 19760505 200812 1 003
3. Dr.I Ketut Eddy Purnama, ST, MT (Penguji)
NIP: 19690730 199512 1 001
4. Dr.Supeno Mardi Susiki Nugroho, ST, MT (Penguji)
NIP: 19700313 199512 1 001

Dekan Fakultas Teknologi Elektro



Dr. Tri Ariel Sardjono, S.T., M.T.
NIP. 197602121995121001

Halaman ini sengaja dikosongkan

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa isi keseluruhan Tesis saya dengan judul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPEGAWAIAN DI KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN SERVQUAL MODEL**” adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surabaya, Juni 2017

Indira Alimsyah
NRP. 2215206709

Halaman ini sengaja dikosongkan

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPEGAWAIAN DI KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN SERVQUAL MODEL

Nama mahasiswa : Indira Alimsyah
NRP : 2215206709
Pembimbing : 1. Dr. Ir. Achmad Affandi, DEA
2. Dr. Adhi Dharma Wibawa, S.T, M.T.

ABSTRAK

Dalam suatu tata pemerintahan, tingkat kepuasan pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan e-Government. Pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Gresik, setiap bulannya banyak pengaduan yang masuk terkait dengan pelayanan kepegawaian, diantaranya Kenaikan Pangkat (KP), Kenaikan Gaji Berkala (KGB), Mutasi, dan Kartu-kartu Identitas Kepegawaian. Keluhan terbanyak berkaitan dengan deadline pelayanan kepegawaian yang molor, kemudian disusul dengan keluhan mengenai pelayanan kepegawaian yang tidak bisa dimonitoring, sampai dengan masalah kerumitan birokrasi yang terjadi pada saat melakukan pelayanan kepegawaian. Penelitian ini bertujuan untuk mengurangi tingkat pengaduan masyarakat melalui sistem pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi (TI), sehingga berdampak pada tingginya tingkat kepuasan pelayanan publik.

Pada penelitian ini, pertama-tama dilakukan survey mengenai kepuasan pelayanan publik yang terdiri dari 2(dua) jenis survey, yaitu Survey Persepsi dan Survey Ekspektasi. Selisih yang didapat dari nilai rata-rata Survey Persepsi dan Ekspektasi ini kemudian disebut dengan Skor Servqual, yang bisa mengindikasikan item pelayanan yang harus diperbaiki melalui besarnya selisih, yang disebut dengan perbedaan (GAP). Adapun Skor Servqual dari hasil survey pertama adalah dimensi Tangibel (0,505), Reliability (-2,92), Responsiveness (0,31), Assurance (0,605), dan Empathy(-3,012). Skor Servqual yang bernilai minus mengindikasikan item pelayanan yang harus diperbaiki adalah Reliability (-2,92) dan Empathy (-3,012). Untuk memudahkan, Skor Servqual ini bisa dituangkan dalam Two-Dimensional Differencing Plane Diagram. Kemudian dilakukan Uji Statistik yang terdiri dari Uji Validitas menggunakan Korelasi Pearson, dimana dari 22 soal kuesioner, 21 soal memiliki tingkat kevalidan $>$ (r_{tabel} signifikansi 5%=0,279), dengan pengecualian soal no.19 bernilai tidak valid karena memiliki tingkat kevalidan $= 0,155135765 < 0,279$. Uji Statistik selanjutnya adalah Uji Reliabilitas menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha, dimana Survey Persepsi memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,926 dan Survey Ekspektasi memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,981, yang keduanya bernilai reliable karena $>$ (r_{tabel} signifikansi 5%=0,279).

Dari hasil survey pertama, salah satu solusi untuk mengurangi perbedaan (GAP) adalah dengan menciptakan sistem pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi (TI). Sistem ini dirancang bersifat online, sehingga bisa digunakan

kapan saja dan dimana saja. Selain itu, sistem ini juga akan dilengkapi dengan Human Resources (HR) Intelligence Report, untuk dapat melihat data yang masuk secara visualisasi. Sistem ini diujicobakan kepada PNS Pemkab Gresik selama 1,5 bulan, kemudian akan dilakukan survey kedua untuk mengetahui apakah terjadi pengurangan perbedaan (GAP) yang kemudian bisa menjadi indikasi apakah sistem berjalan dengan efektif, sehingga berdampak pada kepuasan publik.

Tahapan penelitian selanjutnya adalah survey kepuasan publik tahap ke-2. Survey ini juga sama seperti survey pertama yang terdiri dari 2(dua) jenis survey, yaitu Survey Persepsi dan Survey Ekspektasi. Dari hasil survey ke-2, Skor Servqual yang didapat adalah Tangibel (0,98), Reliability (0,424), Responsiveness (1,09), Assurance (1,33), dan Empathy(0,152). Kemudian dilakukan Uji Statistik yang terdiri dari Uji Validitas menggunakan Korelasi Pearson, dimana dari 22 soal kuesioner, 21 soal memiliki tingkat kevalidan > (tabel signifikansi 5% = 0,279), dengan pengecualian soal no.14 bernilai tidak valid karena memiliki tingkat kevalidan = $0,245 < 0,279$. Uji Statistik selanjutnya adalah Uji Reliabilitas menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha, dimana Survey Persepsi memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,919 dan Survey Ekspektasi memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,935, yang keduanya bernilai reliable karena > (tabel signifikansi 5% = 0,279).

Dari hasil kedua survey diatas, kemudian dilakukan perbandingan (komparasi) dengan menggunakan Uji Paired Sample t-Test. Dari komparasi yang dilakukan, hasil yang diperoleh untuk perbandingan diantara Survey Persepsi(1) dan Persepsi(2), terdapat peningkatan sebesar 1,0618. Begitu pula dengan perbandingan diantara Survey Ekspektasi(1) dan Ekspektasi(2), terdapat peningkatan sebesar 0,4773. Sedangkan nilai Paired Sample Test keduanya bernilai $= 0,000 < 0,05$ (signifikansi 5%), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara Persepsi(1) dan (2), begitu pula dengan Ekspektasi(1) dan (2).

Kata kunci: Pelayanan Kepegawaian; Servqual Model; Perbedaan (GAP); Human Resources (HR) Intelligence; Korelasi Pearson, Koefisien Cronbach's Alpha; Paired Sample t-Test.

ANALYSIS OF SATISFACTION EMPLOYMENT SERVICE LEVEL IN GRESIK GOVERNMENT USING SERVQUAL MODEL

By : Indira Alimsyah
Student Identity Number : 2215206709
Supervisor(s) : 1. Dr. Ir. Achmad Affandi, DEA
2. Dr. Adhi Dharma Wibawa, S.T, M.T.

ABSTRACT

In a government structure, the level of public service satisfaction is one of the indicators of e-Government successfull. In Human Resources Department (Badan Kepegawaian Daerah) at Gresik Government, there are many complaints about employment services in every month. There are include promotion, salary, mutation and Employment Identity Cards. Most topic of the complaints about deadline of employment services are delayed, then complaints about can't be monitored employment services, until the bureaucratic problems in employment services. This research aims to reduce the level of public complaints through public service systems based on Information Technology (IT), so that impact in high level of satisfaction of public service.

In this research, first do a survey on public service satisfaction, wherein that consisting of 2(two) survey types, namely Perception Survey and Expectation Survey. The difference from the average value of the Perception and Expectation Survey is then called Servqual Score, which may indicate the service items that need to be fixed, called the difference (GAP). That is Servqual Scores from the first survey were dimensions of Tangible (0,505), Reliability (-2,92), Responsiveness (0,31), Assurance (0,605), and Empathy (-3,012). Servqual Scores with minus value indicate service items that needs to be improved, there are Reliability (-2.92) and Empathy (-3.012). To make it easier to read, this Servqual Score can be visually into Two-Dimensional Differencing Plane Diagram. Then performed a statistical test consisting of the Validity Test using Pearson Correlation, where from 22 questionnaires, 21 questions have a validity level>(rtabel significance 5% = 0,279), with the exception of question no.19 is invalid because it has a validity level = 0,155135765 <0,279. The next statistic test is the Reliability Test using the Coefficient Cronbach's Alpha, where the Perception Survey has Cronbach's Alpha value of 0,752 and the Expectation Survey has Cronbach's Alpha value of 0,767 , both of which are reliable due to>(rtabel significance 5%= 0,279).

From the results of the first survey, one solution to reduce the difference (GAP) is to create a public services system based on Information Technology (IT). This system is designed online, so it can be used anytime and anywhere. In addition, this system will also be equipped with Human Resources (HR) Intelligence Report, to be able to view the incoming data visually. This system is

tested to civil servants in Gresik Government for 1.5 months, then will be conducted a second survey to know reduction in difference (GAP), which can be an indication of the system is running effectively, thus impacting public satisfaction.

The next stage of the research is the second phase of public satisfaction survey. This survey is also the same as the first survey where consists of 2(two) survey types, namely Perception Survey and Expectation Survey. From the second survey result, Servqual Scores obtained are Tangible (0,98), Reliability (0,424), Responsiveness (1,09), Assurance (1,33), and Empathy (0,152). Then do Statistic Test consisting of Test Validity using Pearson Correlation, where from 22 questionnaire question, 21question matter has the level of validity> (rtabel significance 5% = 0,279), with exceptions no.14 is invalid because it has a level of validity = 0,245<0,279. The next statistic test is the Reliability Test using the Coefficient Cronbach's Alpha, where the Perception Survey has the Cronbach's Alpha value 0,919 and the Expectation Survey has the Cronbach's Alpha value 0,935, both of which are reliable due to> (rtabel significance 5%=0.279).

From the results of the two surveys, then will be done comparisons using Paired Sample t-Test. The results obtained for comparison between Perception Survey(1) and Perception(2), there is an increase of 1,0618. Similarly, between the Expectation Survey(1) and Expectations(2), there was an increase of 0,4773. While the value of Paired Sample Test are both = 0.000 <0,05 (5% significance), it can be concluded that there are significant differences between Perception (1) and (2), as well as Expectations (1) and (2).

Keywords: Employment Services; Servqual Model; Difference (GAP); Business Intelligence; Pearson Correlation, Coefficient Cronbach's Alpha; Paired Sample t-Test.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur atas segala limpahan nikmat dan karunia Allah SWT, Tuhan yang Maha Kuasa. Hanya dengan petunjuk, rahmat dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPEGAWAIAN DI KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN SERVQUAL MODEL”**.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya sampaikan kepada yang terhormat Dr. Ir. Achmad Affandi, DEA selaku pembimbing pertama dan Dr. Adhi Dharma Wibawa, S.T, M.T selaku pembimbing kedua, yang dengan penuh perhatian, dan kesabaran selalu meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan motivasi serta semangat dalam penulisan tesis ini.

Penulis dapat menyelesaikan tesis ini, juga tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak, maka perkenankan saya dengan sepenuh hati menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Ir. Joni Hermana, M.Sc.Es, Ph.D., selaku Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan pada Program Magister, Jurusan Teknik Elektro, Bidang Keahlian Telematika/Chief Information Officer (CIO), Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
2. Dr. Tri Arief Sardjono, S.T, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Elektro, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
3. Dr. Ir. Wirawan, DEA, selaku Kepala Program Studi Magister (S2) dan Doktor (S3) Fakultas Teknologi Elektro, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang telah memberikan arahan, kesempatan dan fasilitas

kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Fakultas Teknologi Elektro, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

4. Dr. Adhi Dharma Wibawa, S.T., M.T., selaku Koordinator Bidang Keahlian Telematika/Chief Information Officer (CIO) sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Program Magister (S2) Jurusan Teknik Elektro, Bidang Keahlian Telematika/Chief Information Officer (CIO) Angkatan Tahun 2015, Fakultas Teknologi Elektro, Institut Teknologi Sepuluh Nopember atas arahan, bimbingan dan motivasinya dalam menyelesaikan perkuliahan maupun penulisan tesis ini.
5. Seluruh Pengajar dan staf Program Studi Magister (S2) Jurusan Teknik Elektro, Bidang Keahlian Telematika/Chief Information Officer (CIO), yang telah mentransfer ilmu pengetahuannya melalui kegiatan perkuliahan maupun praktikum serta membantu kelancaran pengurusan administrasi perkuliahan dan penyelesaian tesis ini.
6. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yang telah memberikan kesempatan mendapatkan beasiswa Program Magister Jurusan Teknik Elektro, Bidang Keahlian Telematika/Chief Information Officer (CIO) pada Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
7. Drs. Moch.Nadlif, M.Si, selaku Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gresik, yang telah memberikan kesempatan mendapatkan beasiswa Program Magister (S2) Telematika/Chief Information Officer (CIO) pada Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
8. Rekan-rekan Bidang Data dan Formasi Pengembangan pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gresik, yang selalu mendoakan dan memberi dorongan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan dan penulisan tesis ini tepat waktu.
9. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu dan memberikan kerjasama yang baik sehingga tesis ini dapat selesai tepat waktu.
10. Mamaku Nur Azizah, yang selalu memberikan support penuh, terimakasih atas segala do'a dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu.

11. Suamiku tercinta Angga Rizkika dan anakku tersayang Rasya Naufal Rizkika, yang dengan penuh kesabaran, cinta, kasih sayang dan do'a yang tiada henti dipanjatkan demi selesainya studi ini. Semoga keluarga kita selalu mendapat ridhoNya dan menjadi keluarga yang sakinah mawaddah warohmah. Amin.
12. Seluruh personil Lab.B.301 - Elektro ITS (Mbak Lia, Mbak Erlyn, Mbak Rini, Mbak Indah, Mas Ahmad, Pak Istas) terima kasih atas seluruh support, persahabatan dan kerjasamanya selama pengerjaan tesis.
13. Seluruh mahasiswa Program Studi Magister (S2) Telematika/Chief Information Officer (CIO) Angkatan 2015 (Mbak Asri, Mbak Fula, Mbak Nafik, Mbak Intan, Mamad, Mas Adi) yang selalu kompak dan saling mendukung, saling mendoakan baik dalam perkuliahan maupun dalam penyelesaian penulisan tesis ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan tulisan ini, sehingga tesis ini memberikan manfaat yang baik bagi agama, bangsa dan negara.

Surabaya, Juni 2017

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TESIS | v |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | ix |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR TABEL | xix |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan | 4 |
| 1.4 Batasan Masalah | 4 |
| 1.5 Kontribusi | 5 |
| BAB 2 KAJIAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Kajian Penelitian Terkait | 7 |
| 2.2 Teori Dasar | 8 |
| 2.2.1 Teknologi Informasi | 8 |
| 2.2.2 Pelayanan Publik | 9 |
| 2.2.3 e-Service | 11 |
| 2.2.4 Waterfall Model | 12 |
| 2.2.5 Servqual Model | 14 |
| 2.2.6 Korelasi Pearson | 18 |
| 2.2.7 Koefisien Cronbach's Alpha | 19 |
| 2.2.8 Paired Sample t-Test | 20 |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN | 21 |
| 3.1 Kajian Penelitian Terkait | 21 |
| 3.1.1 Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1) | 23 |
| 3.1.2 Tahapan Perancangan dan Training Sistem | 25 |
| 3.1.3 Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2) | 26 |
| 3.1.4 Bisnis Proses Aplikasi e-Service Kepegawaian | 27 |

| | | |
|----------------------------------|--|-----|
| 3.1.5 | Arsitektur Aplikasi e-Service Kepegawaian..... | 31 |
| 3.1.6 | Instrumen Penelitian | 33 |
| 3.2 | Metode..... | 33 |
| 3.2.1 | Metode Penelitian Kuantitatif..... | 34 |
| 3.2.2 | Servqual Model | 34 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | | 37 |
| 4.1 | Hasil dan Pembahasan Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1) | 38 |
| 4.2 | Hasil dan Pembahasan Tahapan Perancangan dan Training Sistem | 44 |
| 4.2.1 | Analisa Kebutuhan Sistem | 44 |
| 4.2.2 | Use Case Diagram | 47 |
| 4.2.3 | Interface Sistem | 48 |
| 4.2.4 | Ujicoba Sistem..... | 54 |
| 4.3 | Hasil dan Pembahasan Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2) | 54 |
| 4.4 | Komparasi Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1) dan (2) | 58 |
| 4.5 | Analisa Pengolahan Hasil Survey | 61 |
| BAB 5 KESIMPULAN | | 71 |
| 5.1 | Kesimpulan | 71 |
| 5.2 | Saran..... | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 73 |
| LAMPIRAN I..... | | 75 |
| LAMPIRAN II..... | | 77 |
| LAMPIRAN III | | 93 |
| LAMPIRAN IV | | 99 |
| LAMPIRAN V | | 109 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Grafik Data Pengaduan pada BKD Kab.Gresik tahun 2016 | 2 |
| Gambar 1.2 Grafik Data Jenis Pengaduan pada BKD Kab.Gresik tahun 2016 | 3 |
| Gambar 2.1 Metode Waterfall Model | 13 |
| Gambar 2.2 Parameter Servqual Model | 16 |
| Gambar 2.3 Diagram Two-Dimensional Differencing Plane | 18 |
| Gambar 3.1 Metodologi Penelitian | 22 |
| Gambar 3.2 Flowchart Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1) | 23 |
| Gambar 3.3 Flowchart Tahapan Perancangan dan Training Sistem | 25 |
| Gambar 3.4 Flowchart Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2) | 27 |
| Gambar 3.5 Bisnis Proses yang dilakukan oleh user | 28 |
| Gambar 3.6 Bisnis Proses yang dilakukan oleh BKD Kab.Gresik | 29 |
| Gambar 3.7 Bisnis Proses yang dilakukan oleh instansi terkait..... | 30 |
| Gambar 3.8 Arsitektur Aplikasi e-Service Kepegawaian | 32 |
| Gambar 4.1 Two-Dimensional Differencing Plane Diagram Servqual(1)..... | 41 |
| Gambar 4.2 Diagram Jenjang Proses | 45 |
| Gambar 4.3 Diagram Context (DFD Level 0) | 45 |
| Gambar 4.4 DFD Level 1 | 46 |
| Gambar 4.5 Use Case Diagram | 48 |
| Gambar 4.6 Form Login..... | 49 |
| Gambar 4.7 Form e-Service Terpadu | 49 |
| Gambar 4.8 Form e-Service | 50 |
| Gambar 4.9 Menu pelayanan Kartu Pegawai Negeri Sipil Elektronik (KPE) | 50 |
| Gambar 4.10 Form validasi dan verifikasi user level 2 | 51 |
| Gambar 4.11 Form validasi user level 2 | 51 |
| Gambar 4.12 Form validasi dan verifikasi user level 1 | 51 |
| Gambar 4.13 Form validasi user level 1 | 52 |
| Gambar 4.14 Monitoring pelayanan kepegawaian..... | 52 |
| Gambar 4.15 Report pelayanan kepegawaian | 53 |
| Gambar 4.16 HR Intelligence Report untuk jumlah berkas | 53 |
| Gambar 4.17 HR Intelligence Report untuk standar waktu pelayanan | 54 |

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Rentang Koefisien Hubungan dalam Korelasi Pearson | 19 |
| Tabel 2.2 Rentang Konsistensi Internal dalam Koefisien Cronbach's Alpha | 20 |
| Tabel 4.1 Hasil Analisa Service Gap Servqual(1) | 39 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Servqual(1) dengan Korelasi Pearson | 42 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Servqual(1) dengan Koeff. Cronbach's Alpha ... | 43 |
| Tabel 4.4 Hasil Analisa Service Gap Servqual(2) | 55 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Servqual(2) dengan Korelasi Pearson | 57 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Servqual(2) dengan Koeff. Cronbach's Alpha ... | 58 |
| Tabel 4.7 Perbandingan Hasil Analisa Service Gap Servqual(1)&(2)..... | 59 |
| Tabel 4.8 Hasil uji normalitas dengan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov | 60 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Paired Sample t-Test keseluruhan survey..... | 60 |
| Tabel 4.10 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(1) dan Ekspektasi(1) | 61 |
| Tabel 4.11 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(2) dan Ekspektasi(2) | 65 |

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 1

PENDAHULUAN

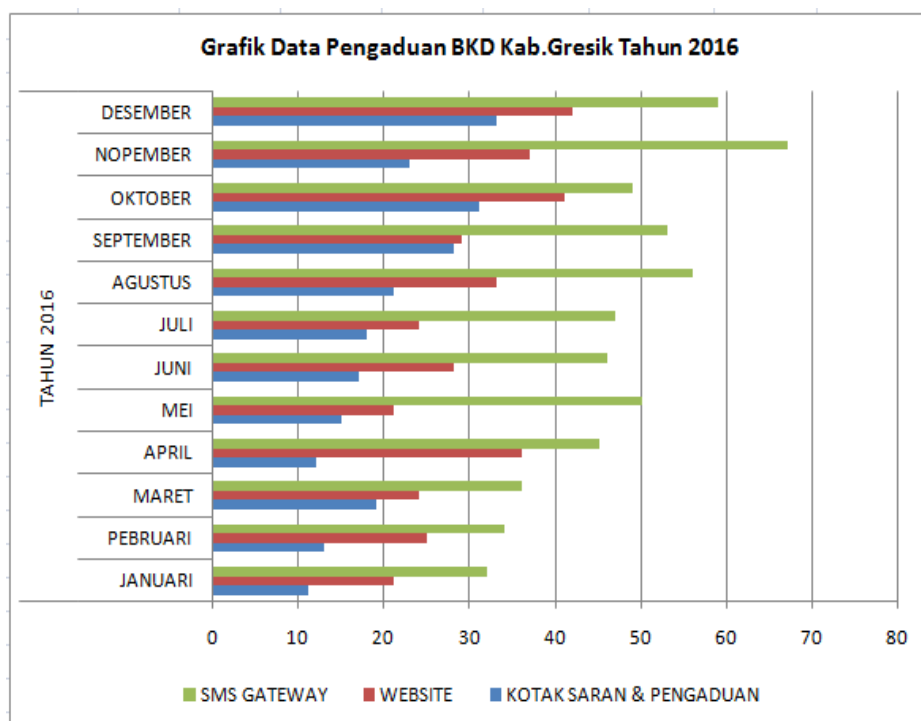
1.1 Latar Belakang

Seperti kita ketahui, dalam beberapa dekade ini, Teknologi Informasi (TI) berkembang dengan begitu pesat. Perkembangan ini menjadikan Teknologi Informasi TI bukan lagi suatu pelengkap, melainkan sudah menjadi suatu kebutuhan. Di dalam suatu tata pemerintahan, TI dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik, dimana tingkat kepuasan pelayanan publik ini juga menjadi salah satu indikator keberhasilan e-Government. Akan tetapi, dalam implementasi-nya, TI ini seringkali tidak membawa manfaat lebih, terutama jika pengelolaan teknologi nya kurang tepat. Menurut UU no.25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan terhadap publik [1].

Di dalam organisasi Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Gresik, implementasi TI yang berhubungan dengan pelayanan kepegawaian yang berhubungan langsung dengan publik sampai saat ini masih belum ada, sehingga masih dilakukan dengan cara manual, yaitu dengan membawa berkas-berkas persyaratan dan datang langsung ke BKD Kab.Gresik. Hal ini tentu saja sangat tidak efektif dan efisien, karena selain terjadi pemborosan anggaran untuk memfotocopy berkas-berkas tersebut, hal ini juga mengganggu pekerjaan PNS ybs, karena perjalanan dari instansi mereka menuju BKD Kab.Gresik dilakukan pada saat jam kerja. Selain itu, PNS tidak bisa melakukan monitoring sampai sejauh mana progress dari pengurusan Kenaikan Pangkat (KP), Kenaikan Gaji Berkala (KGB), Mutasi, dan Kartu-kartu Identitas Kepegawaian berlangsung, sehingga, jika terjadi kerumitan birokrasi atau tenggat waktu (deadline) pelayanan yang molor, tidak bisa dideteksi. Dampaknya, banyak keluhan yang masuk ke BKD Kab.Gresik terkait layanan kepegawaian. Adapun data-data relevan terkait keluhan tentang pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik setiap bulan adalah sebagai berikut:

- 1) Keluhan melalui kotak saran dan pengaduan sejumlah ± 20 .
- 2) Keluhan melalui website BKD Kab.Gresik, yaitu **bkd.gresikkab.go.id**, sejumlah ± 30 .
- 3) Keluhan melalui Aplikasi SMS Gateway milik BKD Kab.Gresik melalui nomor 082257012000, 085745382442, dan 081946734046 sejumlah ± 50 .

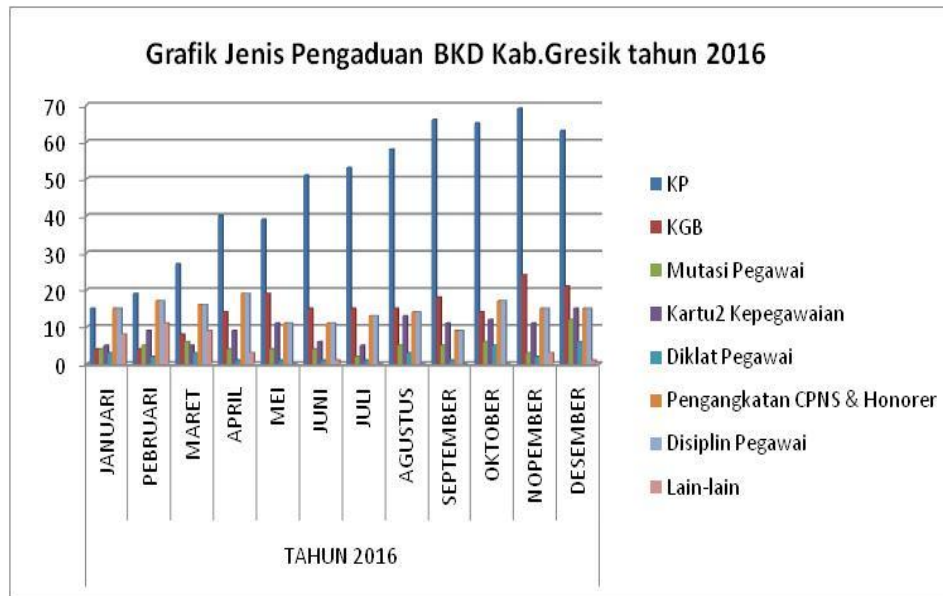
Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa BKD Kab.Gresik menerima pengaduan terkait pelayanan kepegawaian sejumlah ± 100 (seratus) pengaduan setiap bulannya, seperti ditunjukkan pada grafik dibawah ini [2].



Gambar 1.1 Grafik Data Pengaduan pada BKD Kab.Gresik tahun 2016

Kemudian setelah dilakukan pemilahan jenis pengaduan, dapat disimpulkan bahwa jenis pengaduan terbesar adalah Kenaikan Pangkat (KP) dan jenis pengaduan terendah adalah Lain-lain, yaitu pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan masalah kepegawaian selain Kenaikan Pangkat (KP), Kenaikan Gaji Berkala (KGB), Mutasi Pegawai, Kartu-kartu Kepegawaian, Diklat Pegawai, Pengangkatan CPNS & Honorer, dan Disiplin Pegawai. Dan dapat disimpulkan juga bahwa setelah bulan April dst, jumlah pengaduan cenderung naik signifikan.

Hal ini terjadi kemungkinan karena pada bulan April, seluruh kegiatan kepegawaian yang terkait dengan masalah anggaran sudah berjalan semuanya.



Gambar 1.2 Grafik Data Jenis Pengaduan pada BKD Kab.Gresik tahun 2016

Berangkat dari permasalahan ini, BKD Kab.Gresik berupaya melakukan peningkatan kepuasan pelayanan publik dengan melakukan analisa kebutuhan sistem untuk membangun suatu sistem yang dapat mengakomodir pelayanan publik. Adapun penelitian ini dibagi menjadi 3(tiga) tahap, yaitu Tahap Survey dan Analisa Kepuasan(1), Perancangan dan Training Sistem serta Survey dan Analisa Kepuasan(2). Dalam tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1), yang dilakukan adalah melakukan survey tingkat kepuasan pelayanan publik tahap pertama, dimana pertanyaan survey merupakan bagian dari parameter Servqual Model. Survey ini diawali dengan penentuan jumlah sampel dan sasaran survey, dan diakhiri dengan analisa hasil survey, setelah sebelumnya dilakukan penghitungan hasil survey dan Uji Statistik berupa Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Tahapan kedua adalah Perancangan dan Training Sistem. Tahapan ini dimulai dari menyusun konsep Aplikasi e-Service Kepegawaian dengan metode Waterfall Model, dimana didalamnya terdapat Human Resources (HR) Intelligence yang dapat memberi masukan secara visual mengenai tahapan pelayanan dan progress pelayanan yang sudah dilakukan. Kemudian tahapan yang

terakhir adalah Survey dan Analisa Kepuasan(2). Di dalam tahapan ini, langkah-langkah yang dilakukan sama dengan pada tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1). Hanya saja, di akhir penghitungan survey akan dilakukan komparasi (perbandingan) antara hasil survey tahap pertama dengan hasil survey tahap kedua. Harapannya, dengan adanya penelitian ini, akan diketahui item-item pelayanan yang harus diperbaiki dan kesenjangan terhadap perbedaan (GAP) dapat dikurangi, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang muncul dari latar belakang diatas adalah bahwa tingkat kepuasan pelayanan sangat sulit untuk diukur, karena bergantung pada kebijakan masing-masing daerah, sehingga membutuhkan penelitian terkait hal tersebut dengan menggunakan metode khusus.

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai didalam penelitian ini adalah melakukan analisis tingkat kepuasan pelayanan kepegawaian dengan menggunakan Servqual Model, dimana alat bantu (tools) yang dipakai adalah aplikasi dengan menu pelayanan yang diambil dari jenis data pengaduan yang terbanyak.

1.4 Batasan Masalah

- 1) Sistem e-Service Kepegawaian yang dibangun bersifat online.
- 2) Pelayanan kepegawaian yang dilakukan oleh BKD Kab.Gresik meliputi keseluruhan pelayanan untuk PNS Pemkab Gresik yang berjumlah ± 10.000 orang.
- 3) Pelayanan publik yang terdapat di dalam Aplikasi e-Service Kepegawaian ini adalah:
 - Pelayanan Terpadu, yang terdiri dari:
 - Kenaikan Pangkat (KP) terpadu.
 - Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) terpadu.
 - Pelayanan Mutasi pegawai terpadu.

- Pelayanan non Terpadu, yang terdiri dari:
 - Adm. Persuratan.
 - BPJS.
 - TASPEN.
 - KARIS/KARSU.
 - Kartu Pegawai Negeri Sipil Elektronik (KPE).
- 4) Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan publik adalah Servqual Model dan metode yang digunakan dalam pengembangan sistem adalah Waterfall Model.
- 5) Report Human Resources (HR) Intelligence didalam penelitian ini dapat memberikan gambaran visualisasi terhadap progress pelayanan kepegawaian yang sudah dilakukan.

1.5 Kontribusi

Adapun kontribusi yang diharapkan dari penelitian tesis ini adalah memberikan rekomendasi untuk Change Management dalam tubuh organisasi BKD Kab.Gresik dalam pemanfaatan TIK, mengetahui item-item penyebab rendahnya tingkat kepuasan pelayanan publik di BKD Kab.Gresik, sehingga pelayanan bisa ditingkatkan menjadi lebih baik, mengetahui tingkat perbedaan (GAP) diantara pelayanan yang telah diterima oleh publik (Perceived Service) dengan pelayanan yang diharapkan oleh publik (Expected Service), dan mengetahui hambatan di dalam pelayanan kepegawaian yang membutuhkan Human Resources (HR) Intelligence, sehingga bisa dicarikan solusinya.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Penelitian Terkait

Adapun penelitian yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan metode Servqual Model, yaitu penelitian mengenai pelayanan kesehatan publik di Rumania pada tahun 2013 [3]. Dalam penelitian itu, skala Servqual digunakan untuk membuktikan apakah pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan semestinya atau harus dilakukan penyesuaian sesuai dengan profil demografi kesehatan konsumen pengguna layanan kesehatan, dimana kualitas pelayanan kesehatan diasumsikan terdiri dari 2 dimensi dasar, yaitu kualitas teknis dan kualitas klinis. Penelitian kedua yaitu penelitian mengenai Internet Banking di Iran pada tahun 2012 [4]. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh e-Service Quality (e-SQ) terhadap e-Customer Satisfaction (e-CS), dimana dimensi e-SQ dalam penelitian ini adalah diklasifikasikan ke dalam 2 skala, yaitu ES-Qual atau skala inti dan E-Rek-Qual atau skala pemulihan. Kemudian penelitian terakhir yaitu penelitian mengenai Customer Service Mobile Operator di Bangladesh [5]. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 4 dimensi pelayanan dalam Servqual Model, yaitu Bukti Nyata (Tangibles), Keandalan (Reliability), Kesigapan (Responsiveness) dan Empati (Empathy).

Penelitian selanjutnya adalah penelitian mengenai e-Service, yaitu penelitian di Universitas Linkoping-Swedia pada tahun 2013 [6], dimana e-Service merupakan sistem yang paling efektif dalam menyajikan pelayanan publik karena menggabungkan 3(tiga) dimensi pelayanan, yaitu layanan, elektronik dan masyarakat adalah konsep e-Service. Konsep e-Service ini didefinisikan sebagai sebuah layanan yang menggunakan mediator teknologi informasi, termasuk web, kios informasi dan peralatan mobile lainnya.

Penelitian selanjutnya adalah penelitian mengenai Waterfall Model yang dilakukan di India pada tahun 2013 [7]. Dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa Waterfall Model merupakan model yang paling cocok digunakan didalam

pengembangan sistem dikarenakan persyaratan sudah diketahui dengan baik dan dapat dilakukan kontrol penuh atas keseluruhan fase di sepanjang waktu.

Kemudian penelitian terakhir yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian mengenai Business Intelligence (BI), dimana kerangka kerja Business Intelligence (BI) diimplementasikan sebagai Competitive Intelligence (CI) pada Departemen Pelayanan Publik di Afrika Selatan pada tahun 2011 [8]. Competitive Intelligence (CI) ini berfungsi untuk memastikan bagaimana alat intelijen dapat bersaing dan teknik intelijen dapat diterapkan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang dapat digunakan di semua departemen pelayanan publik di Afrika Selatan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Atas dasar keenam jurnal inilah penelitian ini dilakukan, dan juga diharapkan bisa menjadi solusi atas tingkat kepuasan publik pada BKD Kab.Gresik yang masih rendah.

2.2 Teori Dasar

2.2.1 Teknologi Informasi

Teknologi Informasi memiliki bermacam-macam definisi, bisa diartikan menurut ahli, buku dan bahasa. Menurut ahli, Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan informasi dan melakukan tugas yang ada hubungannya dengan pemrosesan informasi. Teknologi Informasi juga tidak terbatas pada teknologi berbasis komputer, yang terdiri dari perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang memiliki fungsi memproses dan menyimpan informasi, tetapi juga mencakup teknologi pengiriman informasi. Sedangkan menurut ahli lainnya, Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video.

Sedangkan menurut buku, Teknologi Informasi adalah sebuah studi perangkat keras (hardware), terutama komputer, untuk melakukan penyimpanan, analisis, dan distribusi berbagai macam informasi, yang bisa berbentuk kata-kata, bilangan, maupun gambar. Lain lagi menurut bahasa, definisi Teknologi Informasi dipisah dan diartikan menjadi per kata, yaitu “Teknologi” dan “Informasi”.

Menurut bahasa, Teknologi adalah pengembangan dari sebuah alat (tools), mesin, bahan baku (material) dan proses yang membantu manusia menyelesaikan suatu masalah. Sedangkan Informasi sendiri, bisa berarti hasil dari suatu proses, manipulasi dan penataan sekelompok data yang mempunyai nilai pengetahuan bagi yang menggunakan. Dari ketiga definisi Teknologi Informasi di atas, secara umum bisa disimpulkan bahwa Teknologi Informasi memiliki definisi sebagai kumpulan alat (tools) dan perangkat tertentu yang mempermudah manusia dalam melakukan pengolahan, pengorganisasian sekelompok data untuk dikirim sebagai informasi kepada suatu objek yang dimaksud [9].

2.2.2 Pelayanan Publik

Definisi dari pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik sebagai penerima layanan, dimana pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Perundang-undangan dan Peraturan Daerah Pemerintah (Perda) setempat. Meningkatnya kepuasan publik akan mendukung tercapainya e-Government dalam sistem pemerintahan. Penyelenggara Pelayanan Publik dalam hal ini adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terbagi ke dalam berbagai bidang pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan prima kepada publik. Definisi pelayanan prima sendiri menurut UU no.25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik prima, adalah pelayanan yang mengandung 2(dua) unsur, yaitu:

- 1) Sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat, yang dituangkan dalam Standar Pelayanan.
- 2) Keikutsertaan masyarakat, dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan dan penyampaian pengaduan.

Adapun pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Gresik sendiri, pelayanan kepegawaian terhadap publik jumlahnya sangat banyak, yang terbagi menjadi beberapa bagian tergantung pada bidang masing-masing, diantaranya adalah:

- 1) Sekretariat, memiliki layanan kepegawaian berupa:
 - Administrasi Persuratan (Surat Masuk dan Surat Keluar).
 - Agenda kegiatan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Gresik.
- 2) Bidang Mutasi dan Kepangkatan, memiliki layanan kepegawaian berupa:
 - Mutasi Masuk dan Keluar.
 - Pensiun.
 - Kenaikan Pangkat (KP).
 - Kenaikan Gaji Berkala (KGB).
 - Pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS).
 - Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam Jabatan Struktural dan Fungsional.
- 3) Bidang Pengembangan Pegawai, memiliki layanan kepegawaian berupa:
 - BPJS.
 - TASPEN.
 - KARIS/KARSU.
 - Sasaran Kerja Pegawai (SKP).
 - Kasus indisipliner Pegawai Negeri Sipil (PNS).
 - Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS).
 - Satya Lencana 10(sepuluh) tahun, 20(dua puluh) tahun dan 30(tiga puluh).
 - Ujian Dinas.
 - Sumpah Janji.
 - Penerbitan surat janda/duda bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang meninggal dunia.
 - Ijin Belajar.
 - Ijin Cuti.
 - Ijin Perkawinan.
 - Ijin Perceraian.
 - Ijin Pegawai Negeri Sipil (PNS) menjadi Kepala Desa.
 - Ijin Pegawai Negeri Sipil (PNS) menjadi anggota partai politik.

4) Bidang Pendidikan dan Pelatihan, memiliki layanan kepegawaian berupa:

- Diklat Struktural.
- Diklat Fungsional.
- Diklat Teknis.
- Tugas Belajar.

5) Bidang Data Kepegawaian, memiliki layanan kepegawaian berupa:

- IDCard.
- Kartu Pegawai Negeri Sipil Elektronik (KPE).
- SK Konversi NIP.
- Informasi Biodata Pegawai.

Keberhasilan pelayanan publik akan terlihat jika tidak banyak keluhan yang masuk terkait pelayanan kepegawaian. Selama ini, BKD Kab.Gresik belum pernah mengadakan survey mengenai hal tersebut. Tetapi dari data-data relevan terkait adanya keluhan mengenai pelayanan publik, hal itu cukup menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BKD Kab.Gresik masih rendah.

2.2.3 e-Service

Dari berbagai tinjauan Teknologi Informasi ini, dapat diketahui bahwasanya Teknologi Informasi memiliki cakupan yang luas, baik dari segi sistem maupun implementasinya. Pada penelitian ini, Teknologi Informasi yang diterapkan adalah e-Service. Konsep e-Service merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda.

Konsep e-Service sendiri pertama kali dikenal sejak awal tahun 1980 di Eropa, yang kemudian berkembang di Amerika Serikat pada tahun 1993. Pada dasarnya, e-Service merupakan bagian dari konsep e-Government yang saat ini menjadi sebuah bagian penting dalam sebuah pelayanan publik. Konsep e-Service saat ini sudah menjadi penelitian penting di kalangan para peneliti dan ktisi. Di

kalangan para peneliti, Teknologi Informasi mempunyai andil yang sangat besar dalam memfasilitasi suatu pelayanan elektronik seperti e-Service [10].

Pelayanan berbasis elektronik memiliki definisi sebagai “Perbuatan, proses dan usaha yang pengirimannya menggunakan perantara Teknologi Informasi. Layanan berbasis elektronik tersebut mencakup layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan”. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa konsep pelayanan berbasis elektronik harus memiliki 3(tiga) aspek utama, yaitu:

- 1) Penyedia layanan.
- 2) Penerima layanan.
- 3) Saluran pelayanan, dalam hal ini adalah Teknologi Informasi.

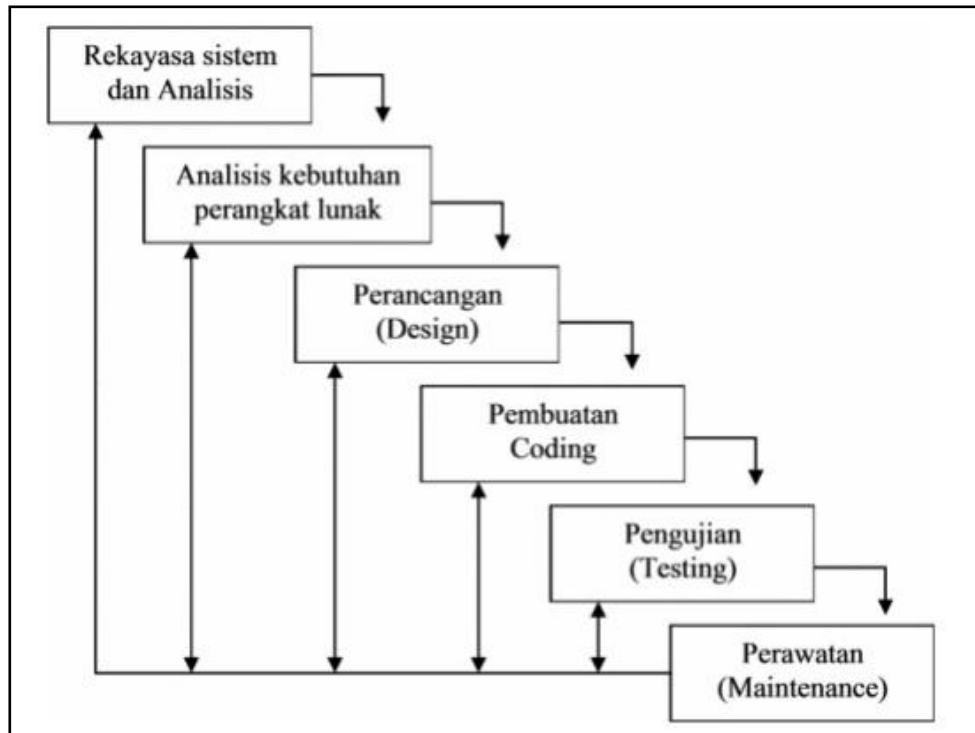
Konsep pelayanan publik berbasis elektronik atau yang biasa disebut dengan e-Service pada BKD Kab.Gresik sendiri adalah betuk pelayanan yang mengacu kepada penyediaan pelayanan kepegawaian online terhadap publik PNS Pemkab Gresik melalui jalur internet yang difasilitasi oleh BKD Kab.Gresik. Melalui pemanfaatan sistem pelayanan e-Service ini, terdapat banyak keuntungan, diantaranya adalah:

- Pelayanan kepegawaian dapat dilakukan dimanapun berada tanpa harus datang langsung ke BKD Kab.Gresik
- Tidak mengeluarkan biaya sepeserpun dikarenakan proses pelayanan bersifat tanpa kertas (paperless).
- Tidak memakan waktu jam kerja PNS.
- Memangkas birokrasi pelayanan kepegawaian yang panjang dan rumit.

2.2.4 Waterfall Model

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah Waterfall Model. Metode ini dipilih karena Waterfall Model mengusung konsep pengembangan software yang sistematis dan sekuensial secara berurutan, di mana kemajuan dipandang terus mengalir ke bawah (seperti air terjun)

melewati fase-fase perencanaan, perancangan, pembuatan dan pengujian. Berikut adalah gambaran dari Waterfall Model:



Gambar 2.1 Metode Waterfall Model

Dalam pengembangannya, Waterfall Model memiliki beberapa tahapan yang berurutan, yaitu sebagai berikut:

➤ Analisa Kebutuhan (Requirement)

Tahapan ini dibuat dalam bentuk yang dapat dimengerti oleh user dan staf pengembang sistem, dimana user menjelaskan segala kendala dan tujuan serta mendefinisikan apa yang diinginkan dari sistem. Setelah dokumen spesifikasi disetujui, maka dokumen tersebut menjadi kontrak kerja antara user dan pihak pengembang sistem.

➤ Perancangan (Design)

Dalam tahapan ini, pengembang sistem akan menghasilkan sebuah arsitektur sistem secara keseluruhan, menentukan alur perangkat lunak (software) sampai dengan penjabaran algoritma.

➤ Pembuatan (Coding)

Dalam tahapan ini, keseluruhan desain diubah menjadi kode-kode program, dimana kode program yang dihasilkan masih berupa modul-modul yang selanjutnya akan diintegrasikan menjadi sistem yang lengkap untuk meyakinkan bahwa kebutuhan perangkat lunak (software) telah dipenuhi.

➤ Pengujian (Testing)

Dalam tahapan ini, user melakukan verifikasi sistem dan pengujian, apakah sistem telah sesuai dengan kontrak kerja yang telah disetujui.

➤ Perawatan (Maintenance)

Dalam tahapan ini, pengembang sistem melakukan pemeliharaan, yang meliputi instalasi dan pemberian garansi perbaikan sistem sesuai kontrak kerja.

Secara keseluruhan, metode pengembangan software Waterfall Model cocok untuk pengembangan perangkat lunak (software) dengan tingkat resiko yang kecil, memiliki ukuran yang kecil, dan waktu pengembangan yang cukup. Model ini tidak disarankan untuk ukuran perangkat lunak yang besar dan tingkat resiko yang besar.

2.2.5 Servqual Model

Servqual Model adalah suatu kuesioner yang dipergunakan untuk mengukur sebuah kualitas jasa. Model ini mulai dikembangkan pada tahun 1980 oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan untuk mengukur bermacam-macam kualitas jasa. Melalui kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar jarak yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu instansi/perusahaan jasa. Kuesioner Servqual sendiri dapat disesuaikan agar tepat digunakan dalam industri jasa yang beragam, misalnya instansi pemerintah, bank, restoran, dan perusahaan telekomunikasi. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 s/d 7, di mana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak setuju dan angka 7 mewakili perasaan sangat setuju, dengan total pertanyaan sebanyak 22 [12].

Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Servqual Model memiliki aspek-aspek sebagai berikut [13]:

1) Bukti nyata (Tangibel)

Yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak luar. Penampilan, kemampuan sarana dan sarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, dalam hal ini adalah Aplikasi e-Service dan teknologi yang diusung oleh sistem tersebut.

2) Keandalan (Reliability)

Yaitu kemampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan adalah tepat waktu dan pelayanan sesuai prosedur untuk semua pelanggan dengan akurasi yang tinggi.

3) Kesigapan (Responsiveness)

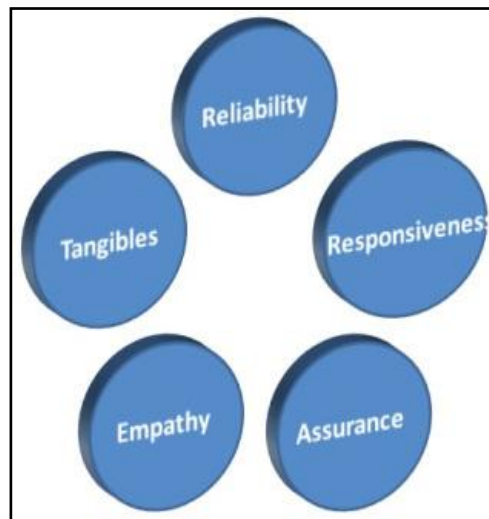
Yaitu kemauan membantu dan melayani dengan cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan akurat.

4) Jaminan (Assurance)

Yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan penyedia layanan di sebuah organisasi agar dapat dipercaya oleh pelanggan.

5) Empati (Empathy)

Yaitu memberi perhatian tulus kepada para pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan, dimana sebuah organisasi memiliki pengertian dan pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan secara mendetil dan memiliki waktu untuk melakukan proses pelayanan secara maksimal untuk kepuasan pelanggan.



Gambar 2.2 Parameter Servqual Model

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian, fenomena beserta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesa yang berkaitan dengan penelitian.

Penelitian kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah yang berasal dari sampel sejumlah orang yang diminta menjawab sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan persentase tanggapan mereka. Sebagai contoh: Jumlah populasi sampel = 100 orang, 65% dari populasi sampel menyetujui bahwa saat ini pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi e-Service memang memberikan hasil yang jauh lebih baik daripada cara-cara manual. Menurut ketentuan sampel statistik yang berlaku, maka 65% dari penemuan dapat ditujukan ke seluruh populasi dari sampel yang telah dipilih. Teknik pengambilan data ini adalah disebut sebagai penelitian kuantitatif.

Ukuran sampel untuk survei oleh statistik dihitung dengan menggunakan rumusan untuk menentukan seberapa besar ukuran sampel yang diperlukan dari suatu populasi untuk mencapai hasil dengan tingkat akurasi yang dapat diterima [11].

Metode penelitian kuantitatif yang akan dilakukan di dalam penelitian ini adalah GAP (kesenjangan) diantara Survey Persepsi dan Survey Ekspektasi yang ada dalam Servqual Model. Servqual Model dihitung berdasarkan asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal untuk masing-masing atribut layanan. Jika kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan keseluruhan akan positif begitu juga sebaliknya. Kesimpulannya, Servqual Model menganalisa Gap diantara 2(dua) variabel pokok, yaitu layanan yang diharapkan (Expected Service) dan persepsi publik terhadap layanan yang diterima (Perceived Service).

Di dalam Servqual Model, pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi publik terhadap pelayanan, serta Gap diantara keduanya pada parameter Servqual Model yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy). Kelima parameter tersebut dituangkan ke dalam 22(dua puluh dua) pertanyaan Kuesioner Persepsi dan Ekspektasi, yang kemudian dihitung dengan menggunakan Skala Likert dengan nilai:

1 = SANGAT TIDAK SETUJU

2 = TIDAK SETUJU

3 = KURANG SETUJU

4 = NULL

5 = CUKUP SETUJU

6 = SETUJU

7 = SANGAT SETUJU

Di dalam Servqual Model, penghitungan Evaluasi Kualitas Layanan dihitung menggunakan Servqual Model untuk mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan publik untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

Pada dasarnya, data yang diperoleh melalui instrumen Servqual dapat dipakai untuk menghitung skor gap kualitas layanan pada berbagai level secara rinci, seperti yang dijabarkan sebagai berikut:

➤ Item-by-item analysis

Contoh: $P1-H1 = \text{Persepsi Item 1} - \text{Ekspektasi Item 1}$

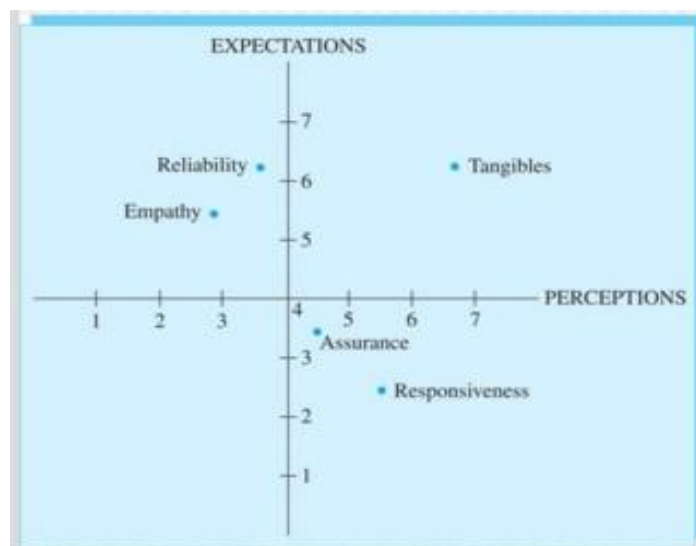
➤ Dimension-by-dimension-analysis

Contoh: $[(P1+P2+P3+P4)/4] - [(H1+H2+H3+H4)/4]$

➤ Perhitungan ukuran tunggal kualitas layanan (Gap Servqual)

Contoh: $[(P1+P2+P3+....+P22)/22] - [(H1+H2+H3+....+H22)/22]$

Kemudian setelah penghitungan Gap selesai dilakukan, analisa bisa dilanjutkan dengan membuat Two-Dimensional Differencing Plane [13]. Adapun bentuk diagram Two-Dimensional Differencing Plane adalah seperti gambar dibawah ini:



Gambar 2.3 Diagram Two-Dimensional Differencing Plane

2.2.6 Korelasi Pearson

Korelasi Pearson adalah sebuah metode statistik yang digunakan sebagai Uji Validitas didalam statistik parametrik dalam skala pengukuran

numerik distribusi normal. Adapun rumus dari Korelasi Pearson adalah sebagai berikut [14] :

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum(X)^2 - (\sum X)^2)(n \sum(Y)^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana:

r_{XY} = koefisien validitas

n = banyaknya subyek

X = nilai pembanding

Y = nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

dengan rentang Koefisien Hubungan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Rentang Koefisien Hubungan dalam Korelasi Pearson

| Korelasi Pearson | Koefisien Hubungan |
|------------------|------------------------|
| 0,00 | Tidak Berkorelasi |
| 0,01-0,20 | Korelasi Sangat Rendah |
| 0,21-0,40 | Korelasi Rendah |
| 0,41-0,60 | Korelasi Agak Rendah |
| 0,61-0,80 | Korelasi Cukup |
| 0,81-0,99 | Korelasi Tinggi |
| 1 | Korelasi Sangat Tinggi |

2.2.7 Koefisien Cronbach's Alpha

Koefisien Cronbach's Alpha adalah suatu metode statistik yang digunakan sebagai Uji Reliabilitas didalam statistik parametrik. Adapun rumus dari Koefisien Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut [15] :

$$r_{11} = 1 + \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \partial_{t^2}}{\partial_{t^2}} \right)$$

Dimana:

k = jumlah pertanyaan

$\sum \partial_{t^2}$ = varians skor pada setiap pertanyaan

∂_{t^2} = varians total skor keseluruhan (bukan % 's) di seluruh uji

dengan rentang Konsistensi Internal ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2.2 Rentang Konsistensi Internal dalam Koefisien Cronbach's Alpha

| Cronbach's Alpha | Konsistensi Internal |
|-------------------------|-----------------------------|
| $r \geq 0.9$ | Excellent |
| $0.9 \geq r \geq 0.8$ | Good |
| $0.8 \geq r \geq 0.7$ | Acceptable |
| $0.7 \geq r \geq 0.6$ | Questionable |
| $0.6 \geq r \geq 0.5$ | Poor |
| $0.5 \geq r$ | Unacceptable |

2.2.8 Paired Sample t-Test

Uji Paired Sample t-Test digunakan untuk membandingkan antara 2(dua) kelompok sampel, dimana kedua kelompok sampel ini saling berhubungan [16].

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Dimana:

t = korelasi antara 2 sampel

\bar{X}_1 = rata-rata sampel 1

\bar{X}_2 = rata-rata sampel 2

S_1 = simpangan baku sampel 1

S_2 = simpangan baku sampel 2

S_1^2 = simpangan baku sampel 1

S_2^2 = simpangan baku sampel 2

BAB 3

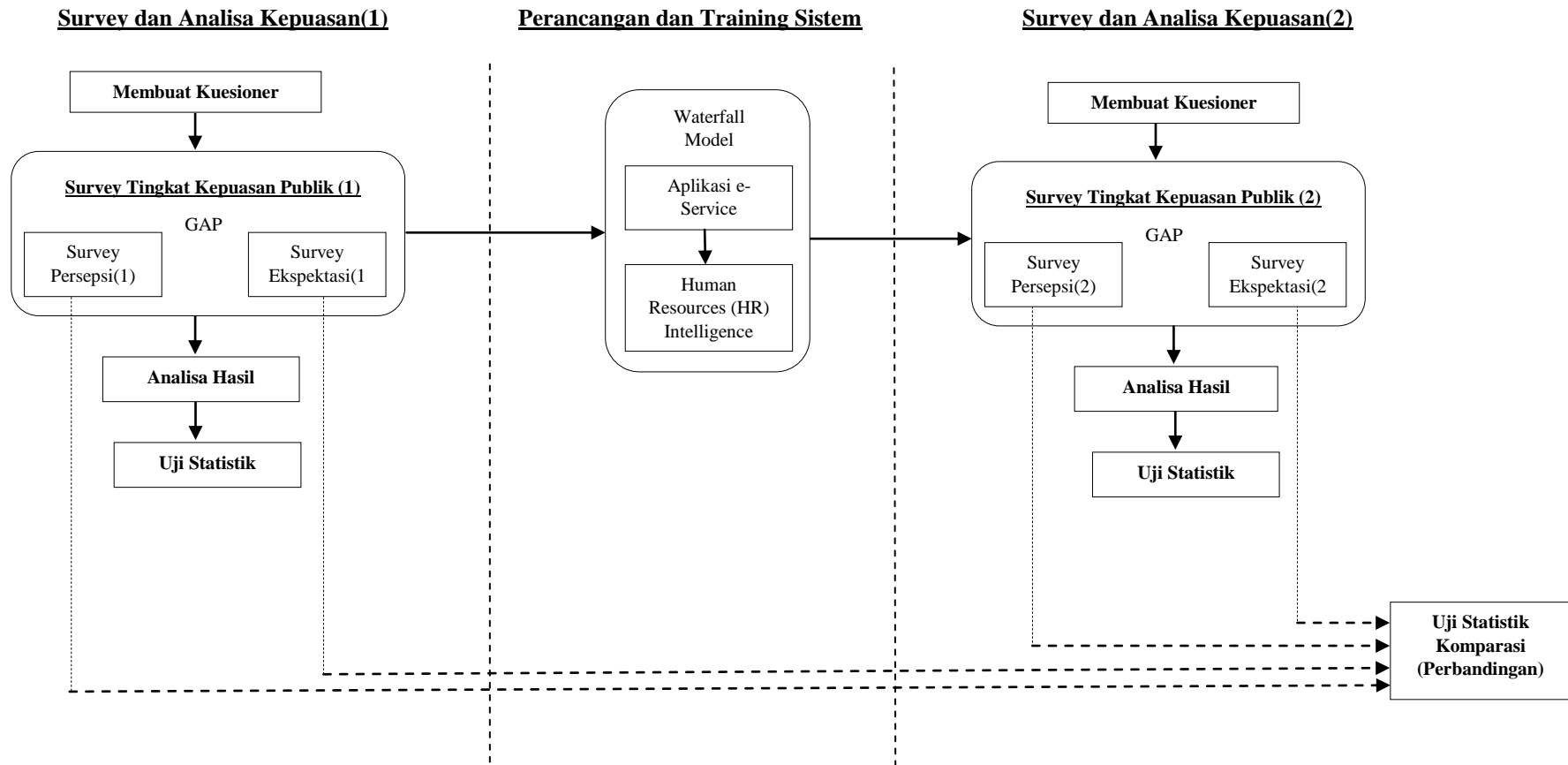
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kajian Penelitian Terkait

Penelitian ini diawali dengan tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1), yaitu menentukan parameter Servqual Model yang akan digunakan dalam Survey Tingkat Kepuasan Publik(1). Kemudian dilakukan survey yang terdiri dari 2(dua) jenis, yaitu Survey Persepsi(1) dan Survey Ekspektasi(1). Dari kedua survey tersebut, akan diambil nilai GAP(perbedaan) diantara kedua jenis survey, agar diketahui selisih diantara keduanya dan item pelayanan apa saja yang harus diperbaiki. Selanjutnya, dilakukan Uji Validitas Korelasi Pearson untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti dan Uji Reliabilitas Koefisien Cronbach's Alpha untuk membuktikan bahwa kuesioner yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data.

Tahapan yang kedua yaitu tahapan Perancangan dan Training Sistem, yaitu merancang Aplikasi e-Service Kepegawaian, dimana aplikasi dirancang setelah mendapat masukan dari hasil Survey Tingkat Kepuasan Publik(1). Aplikasi e-Service Kepegawaian ini dirancang dengan menggunakan metode Waterfall Model dan hasil input dari aplikasi ini diterapkan menggunakan Human Resources (HR) Intelligence Report.

Tahapan yang terakhir yaitu tahapan Perancangan dan Training Sistem. Tahapan ini memiliki langkah-langkah yang sama dengan tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1). Hanya saja, di akhir penelitian, akan dilakukan komparasi (perbandingan) diantara Survey Persepsi(1), Survey Ekspektasi(1), Survey Persepsi(2), dan Survey Ekspektasi(2). Perbandingan ini bertujuan untuk membuktikan apakah aplikasi yang sudah dirancang terbukti efektif untuk mengurangi nilai GAP(perbedaan) yang ada, sehingga kepuasan pelayanan publik otomatis meningkat. Berikut metodologi penelitian yang digunakan didalam penelitian ini:

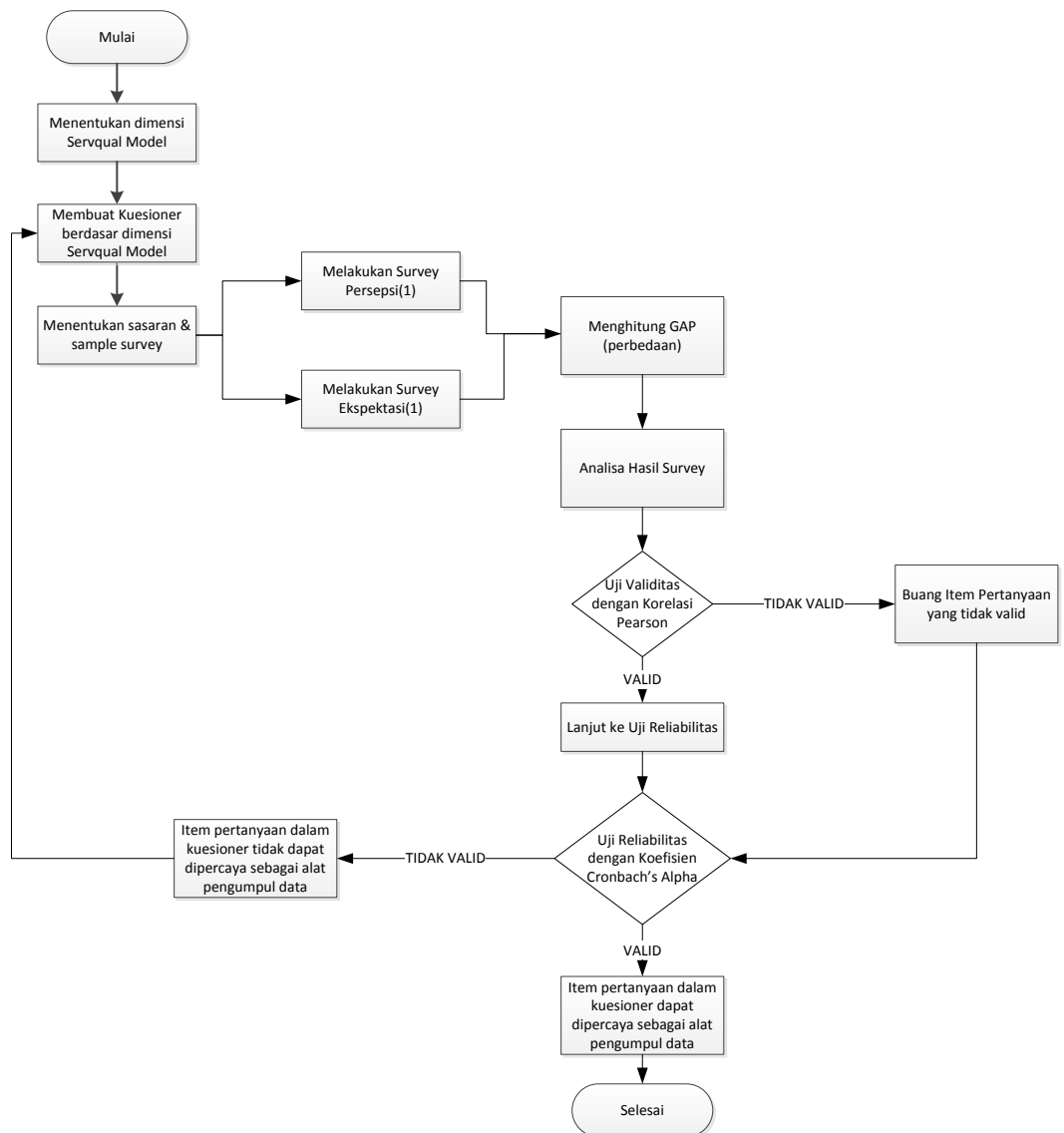


Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

Dari metodologi penelitian diatas, dibawah ini akan dijelaskan alur per tahapan secara rinci. Masing-masing tahapan akan dijelaskan alur per bagan dan detil flowchart yang ada.

3.1.1 Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1)

Adapun flowchart/alur dari Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1) secara rinci akan dijelaskan pada gambar dibawah ini:

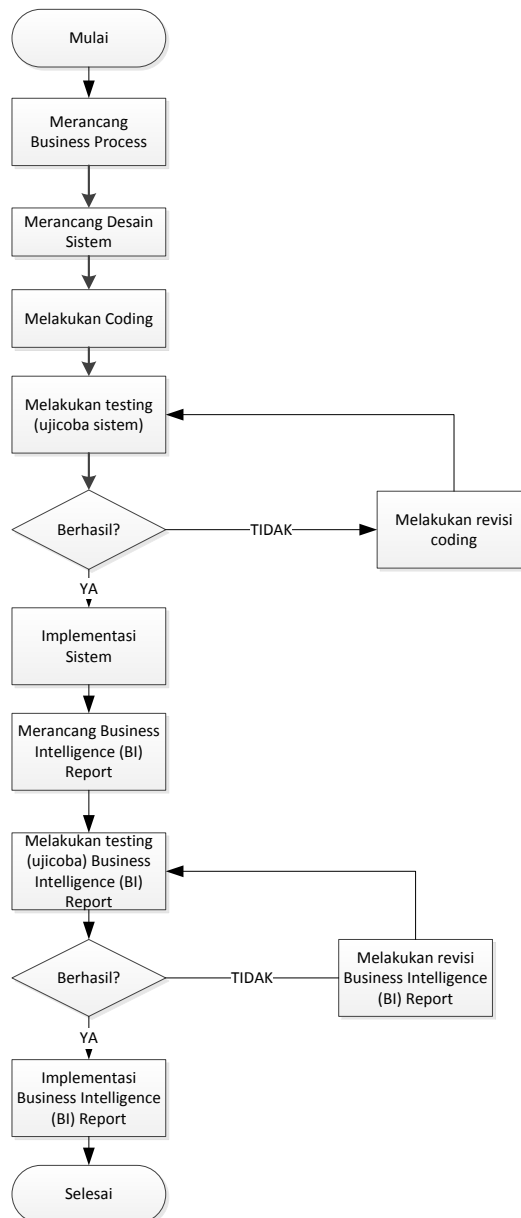


Gambar 3.2 Flowchart Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1)

Pada tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1), alur penelitian yang akan dilakukan diawali dengan menentukan parameter Servqual Model yang akan digunakan dalam Survey Tingkat Kepuasan Publik(1), yaitu Bukti Nyata (Tangible), Keandalan (Reliability), Kesigapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Perhatian (Empathy). Dari kelima dimensi ini, kemudian akan dibuat pertanyaan kuesioner yang kemudian ditentukan bahwa sasaran sample dan survey sebanyak masing-masing 50 orang, yaitu Survey Persepsi(1) dan Survey Ekspektasi(1) masing-masing terdiri dari 25 orang bagian kepegawaian di SKPD dan 25 orang berikutnya adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) umum. Setelah survey selesai dilakukan, kemudian dilakukan penghitungan GAP (perbedaan), yaitu selisih nilai rata-rata Persepsi dikurangi dengan nilai rata-rata Ekspektasi. Dari GAP (perbedaan) ini, nantinya akan dilakukan Analisa Hasil Survey melalui penghitungan per dimensi yang dituangkan ke dalam Two-Dimensional Differencing Plane Diagram, agar diketahui item pelayanan apa saja yang harus diperbaiki. Kemudian, dilakukan Uji Validitas dengan menggunakan Korelasi Pearson untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan. Jika terdapat item pertanyaan yang tidak valid, maka item pertanyaan tersebut dibuang dan tidak diikutkan ke dalam uji statistik selanjutnya, yaitu Uji Reliabilitas dengan menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha. Langkah terakhir dalam tahapan ini yaitu Uji Reliabilitas dengan menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha, dimana uji ini dilakukan untuk membuktikan bahwa kuesioner yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Jika reliable, maka item pertanyaan dalam kuesioner dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Jika tidak reliable, maka item pertanyaan dalam kuesioner tidak dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data, dan itu berarti bahwa kuesioner tidak layak dijadikan sebagai bahan survey dan harus mengulang kembali membuat pertanyaan kuesioner dari awal.

3.1.2 Tahapan Perancangan dan Training Sistem

Adapun flowchart/alur dari Tahapan Perancangan dan Training Sistem digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.3 Flowchart Tahapan Perancangan dan Training Sistem

Pada tahapan Perancangan dan Training Sistem, alur penelitian yang akan dilakukan diawali dengan merancang Business Process, dimana alur kerja aplikasi nantinya ditentukan disini. Setelah itu, perancangan desain sistem dimulai dan dilanjutkan dengan coding. Langkah berikutnya adalah testing (ujicoba)

sistem. Jika ujicoba berhasil dilakukan, maka Aplikasi e-Service Kepegawaian siap untuk diimplementasikan. Akan tetapi jika gagal, maka harus dilakukan revisi coding dan dilakukan ujicoba ulang. Didalam Aplikasi e-Service Kepegawaian ini, user dibagi menjadi 3, yaitu:

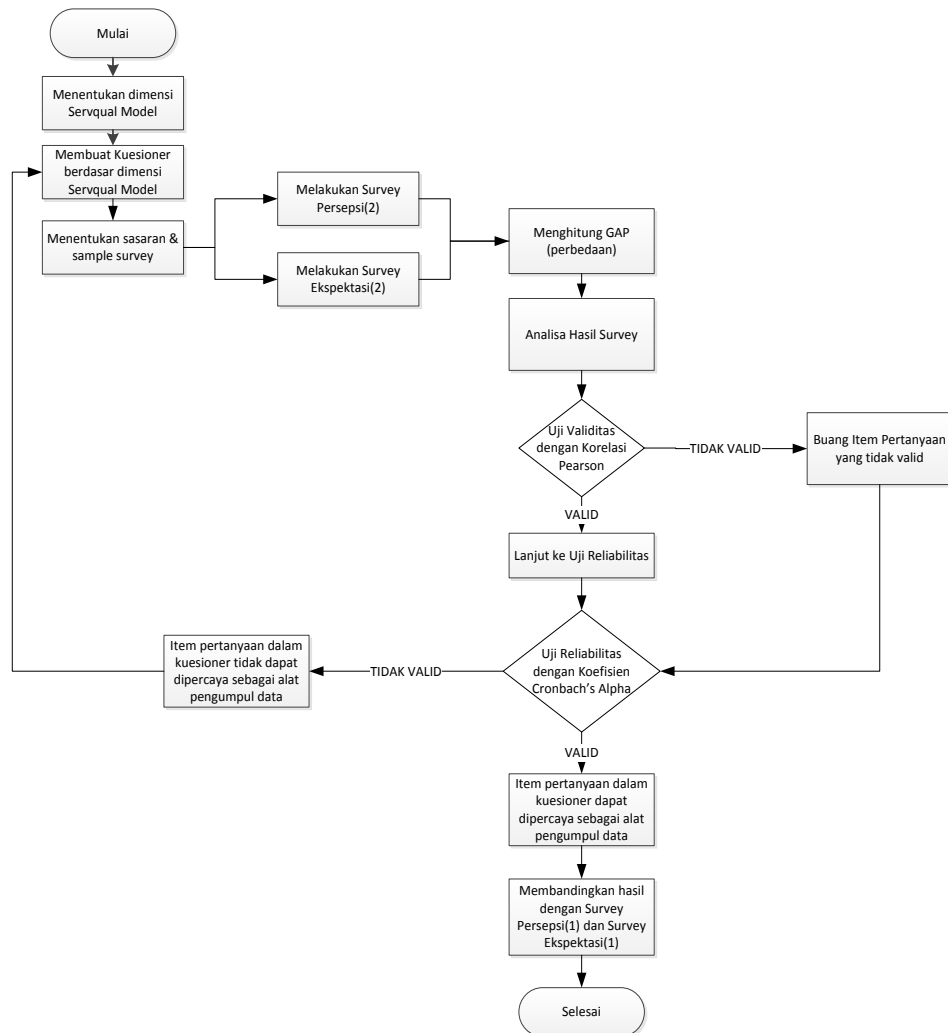
- User level 3, yaitu PNS umum.
Memiliki hak akses untuk melakukan input data dan melihat notifikasi.
- User level 2, yaitu bagian kepegawaian di SKPD masing-masing.
Memiliki hak akses untuk melakukan input data, melakukan verifikasi milik user level 3 pada menu e-Service Terpadu dan melihat notifikasi.
- User level 1, yaitu BKD.
Memiliki hak akses untuk melakukan input data, melakukan verifikasi milik user level 2 dan 3 pada menu e-Service Terpadu, melakukan verifikasi milik user level 3 pada menu e-Service dan mengirim notifikasi dan output untuk user level 2 dan 3, serta melihat Human Resources (HR) Intelligence untuk pengambilan keputusan.

Kemudian setelah Aplikasi e-Service Kepegawaian selesai diimplementasikan, perancangan Human Resources (HR) Intelligence Report dilakukan dan dilakukan testing (ujicoba) setelahnya. Jika ujicoba berhasil dilakukan, maka Human Resources (HR) Intelligence Report siap untuk diimplementasikan. Akan tetapi jika gagal, maka harus dilakukan revisi Human Resources (HR) Intelligence Report dan dilakukan ujicoba ulang.

3.1.3 Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2)

Pada tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2), alur penelitian yang dilakukan dari awal sama dengan alur yang ada pada tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1). Hanya saja, setelah Uji Reliabilitas dengan menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha selesai dilakukan dan item pertanyaan dalam kuesioner disimpulkan dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data, langkah selanjutnya adalah membandingkan hasil Survey Persepsi(1), Survey Ekspektasi(1), Survey Persepsi(2) dan Survey Ekspektasi(2). Hasil perbandingan ini bertujuan untuk membuktikan apakah aplikasi yang sudah dirancang terbukti efektif untuk

mengurangi nilai GAP(perbedaan) yang ada, sehingga kepuasan pelayanan publik otomatis meningkat. Adapun flowchart/alur dari Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2) digambarkan sebagai berikut:

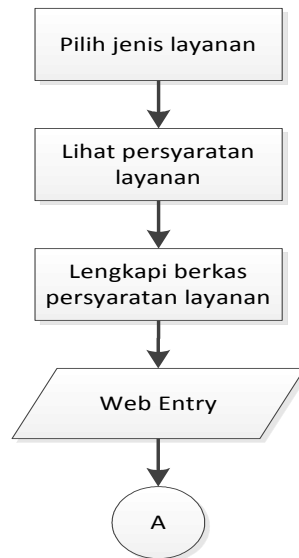


Gambar 3.4 Flowchart Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2)

3.1.4 Bisnis Proses Aplikasi e-Service Kepegawaian

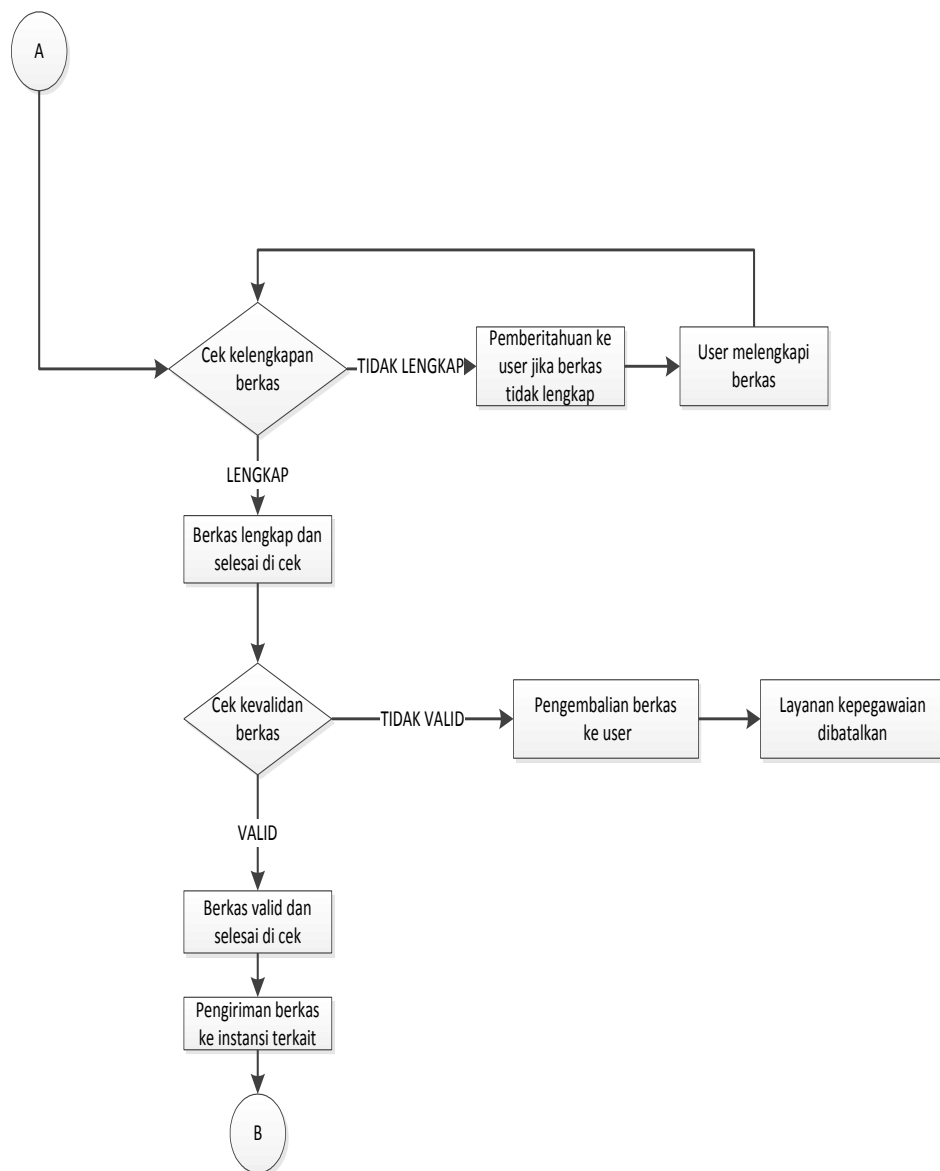
Bisnis proses pada Aplikasi e-Service Kepegawaian dibagi menjadi 3 bagian, dikarenakan pelaku bisnis proses ini terbagi menjadi 3 macam, yaitu user, BKD Kab.Gresik, dan instansi terkait. Masing-masing bisnis proses saling berkaitan satu sama lainnya. Bisnis proses pertama diawali dengan user memilih jenis pelayanan pada saat awal membuka Aplikasi e-Service Kepegawaian, kemudian user melihat persyaratan pelayanan, lalu melengkapi berkas persyaratan

layanan tersebut. Selanjutnya, user melakukan Web Entry, yaitu proses pengisian data dan upload file yang sudah di scan ke dalam web, yang merupakan prosedur pelayanan kepegawaian. Web Entry ini juga menjadi Input dari keseluruhan bisnis proses pada Aplikasi e-Service Kepegawaian.



Gambar 3.5 Bisnis Proses yang dilakukan oleh user

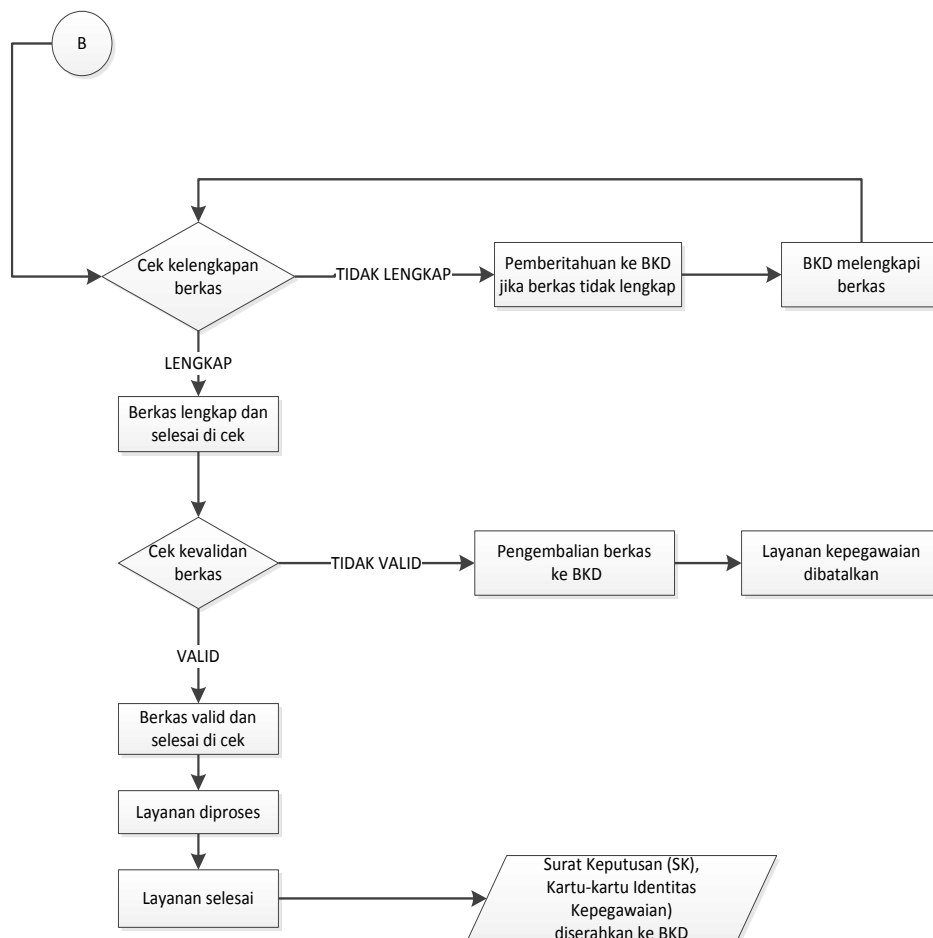
Bisnis proses yang kedua yaitu bisnis proses yang dilakukan oleh BKD Kab.Gresik. Bisnis proses kedua ini diawali dengan mengecek kelengkapan berkas yang sudah di entry oleh user pada bisnis proses sebelumnya. Jika berkas tidak lengkap, dilakukan pemberitahuan ke user agar user melengkapi kekurangan berkas. Lalu proses kembali lagi pada alur mengecek kelengkapan berkas. Jika berkas lengkap dan selesai di cek, dilakukan validasi berkas pada BKD Kab.Gresik. Sama seperti pengecekan kelengkapan berkas sebelumnya, jika validasi berkas menyatakan bahwa berkas tidak valid, maka berkas dikembalikan ke user dan layanan kepegawaian dibatalkan. Jika berkas valid dan selesai di cek, maka berkas akan dikirim ke instansi terkait.



Gambar 3.6 Bisnis Proses yang dilakukan oleh BKD Kab.Gresik

Kemudian bisnis proses yang ketiga yaitu bisnis proses yang dilakukan oleh instansi terkait. Setelah bisnis proses yang dilakukan oleh BKD Kab.Gresik selesai dilakukan, maka validasi berkas dilakukan di instansi terkait. Bisnis proses ketiga ini diawali dengan mengecek kelengkapan berkas yang sudah dikirim oleh BKD pada bisnis proses sebelumnya. Jika berkas tidak lengkap, dilakukan pemberitahuan ke BKD agar BKD melengkapi kekurangan berkas. Lalu proses kembali lagi pada alur mengecek kelengkapan berkas. Jika berkas lengkap dan selesai di cek, dilakukan validasi berkas pada instansi terkait. Sama seperti

pengecekan kelengkapan berkas sebelumnya, jika validasi berkas menyatakan bahwa berkas tidak valid, maka berkas dikembalikan ke BKD dan layanan kepegawaian dibatalkan. Jika berkas valid dan selesai di cek, maka layanan kepegawaian diproses. Jika layanan selesai, maka Surat Keterangan (SK) atau Kartu-kartu Identitas Kepegawaian diserahkan ke BKD. Bagian ini juga merupakan Output dari keseluruhan bisnis proses pada Aplikasi e-Service Kepegawaian.



Gambar 3.7 Bisnis Proses yang dilakukan oleh instansi terkait

3.1.5 Arsitektur Aplikasi e-Service Kepegawaian

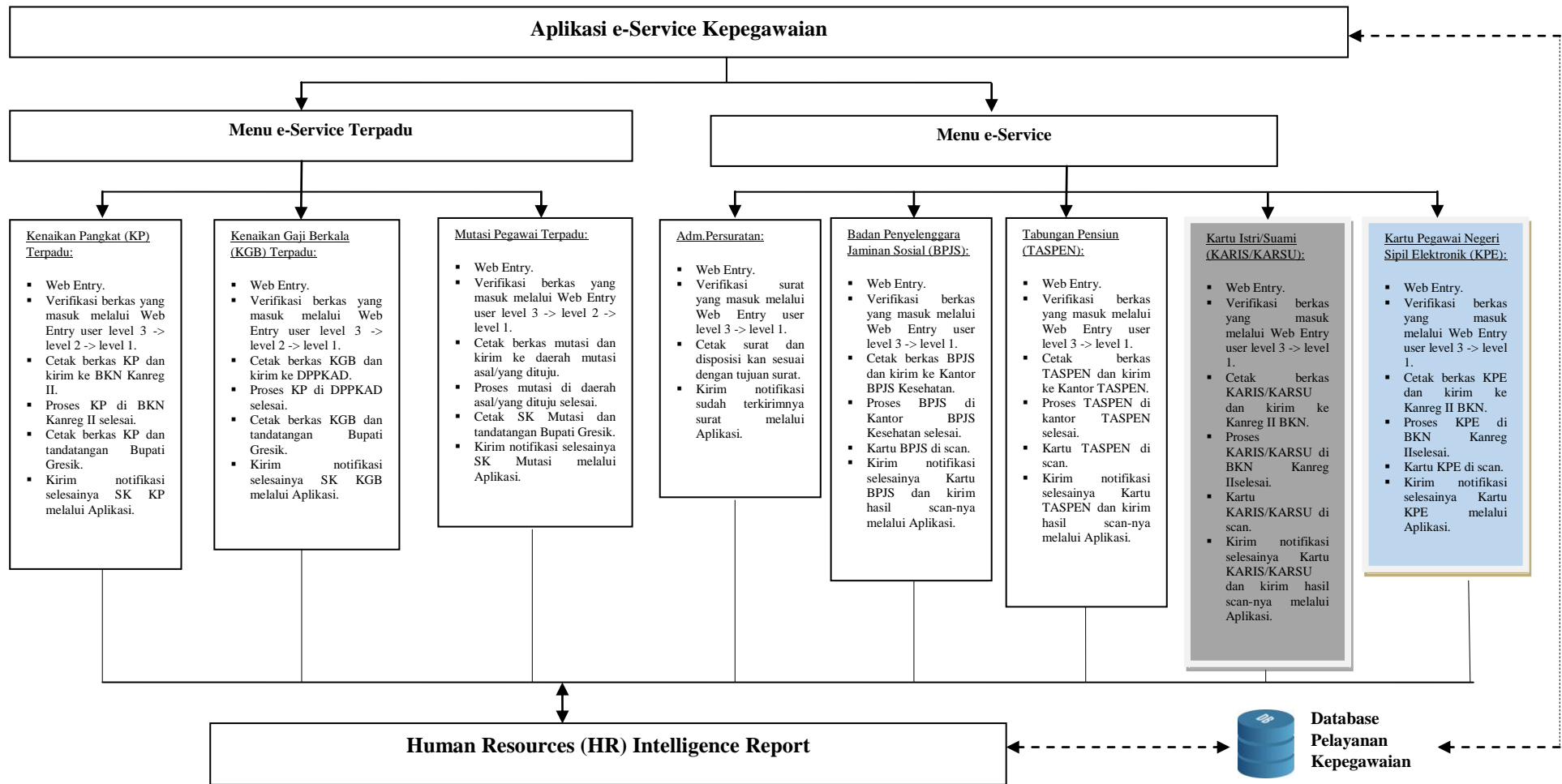
Arsitektur Aplikasi e-Service Kepegawaian ini terdiri dari 2(dua) menu utama, yaitu menu e-Service terpadu, yaitu menu pelayanan kepegawaian yang membutuhkan verifikasi berjenjang, dimulai dari user level 3 (PNS umum) yang kemudian diverifikasi oleh user level 2 (bagian kepegawaian SKPD) dan terakhir kemudian diverifikasi oleh user level 1 (BKD). Adapun menu e-Service terpadu terdiri dari beberapa submenu, diantaranya sebagai berikut:

- Kenaikan Pangkat (KP).
- Kenaikan Gaji Berkala (KGB).
- Mutasi Pegawai.

Menu berikutnya adalah menu e-Service, yaitu menu pelayanan kepegawaian yang membutuhkan verifikasi langsung, yaitu dimulai dari user level 3 (PNS umum) yang langsung diverifikasi oleh user level 1 (BKD). Adapun menu e-Service terdiri dari beberapa submenu, diantaranya sebagai berikut:

- Adm.Persuratan.
- BPJS.
- TASPEN.
- KARIS/KARSU.
- KPE.

Dari kedua menu diatas, semuanya terkoneksi langsung ke database Pelayanan Kepegawaian. Dari semua pelayanan diatas, kemudian akan ditarik kesimpulan melalui Human Resources (HR) Intelligence Report untuk memonitoring setiap tahapan pelayanan kepegawaian, sehingga bisa dilakukan pemecahan masalah yang berkaitan dengan kepegawaian. Human Resources (HR) Intelligence Report ini nantinya juga akan terkoneksi langsung dengan database Pelayanan Kepegawaian. Berikut gambaran arsitektur Aplikasi e-Service Kepegawaian:



Gambar 3.8 Arsitektur Aplikasi e-Service Kepegawaian

3.1.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipakai adalah angket/kuesioner. Di dalam Servqual Model, terdapat 2(dua) jenis survey yang dilakukan, yaitu:

1) Survey Persepsi (Perceived Service)

Survey ini bertujuan untuk mengukur persepsi publik terhadap layanan yang diterima.

2) Survey Ekpektasi (Expected Service)

Survey ini bertujuan untuk mengukur persepsi publik terhadap layanan yang diharapkan.

3.2 Metode

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah Waterfall Model. Metode ini dipilih karena Waterfall Model mengukung konsep pengembangan software yang sistematis dan sekuensial secara berurutan, di mana kemajuan dipandang terus mengalir ke bawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan, perancangan, pembuatan, dan pengujian. Berikut adalah tahapan penerapan Waterfall Model dalam pengembangan Aplikasi e-Service Kepegawaian:

➤ Analisa Kebutuhan (Requirement)

Menganalisa kebutuhan publik mengenai jenis layanan kepegawaian apa saja yang dibutuhkan.

➤ Perancangan (Design)

Merancang business process dan desain sistem dari Aplikasi e-Service Kepegawaian.

➤ Pembuatan (Coding)

Melakukan coding dari tahapan perancangan (design) yang sudah dibuat sebelumnya.

➤ Pengujian (Testing)

Verifikasi sistem dan pengujian dilakukan oleh user level 1 (BKD), user 2 (bagian kepegawaian di masing-masing SKPD) dan user 3 (PNS).

➤ Perawatan (Maintenance)

Melakukan instalasi dan pemeliharaan sistem.

Secara keseluruhan, metode pengembangan software Waterfall Model cocok untuk pengembangan perangkat lunak (software) dengan tingkat resiko yang kecil, memiliki ukuran yang kecil, dan waktu pengembangan yang cukup. Model ini tidak disarankan untuk ukuran perangkat lunak yang besar dan tingkat resiko yang besar.

3.2.1 Metode Penelitian Kuantitatif

Populasi merupakan subyek yang digunakan di dalam penelitian, dimana individu yang dikenai perilaku tersebut disebut dengan keseluruhan obyek penelitian yang akan diteliti. Populasi di dalam penelitian ini adalah PNS Pemkab Gresik.

Sampel adalah bagian individu dari populasi yang akan diteliti. Pengambilan sampel di dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling, yaitu penarikan sampel dilakukan berdasarkan kriteria spesifik yang telah ditetapkan peneliti. Menurut ahli statistik Frankel dan Wallen, pada tahun 1993, ukuran sampel minimum untuk penelitian perbandingan adalah 50 orang [17]. Sedangkan di dalam penelitian ini, jumlah sampel yang akan diambil sebanyak 50 orang dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Seluruh sampel merupakan PNS di luar BKD Kab.Gresik (PNS dengan user level 2 dan 3).
- 2) 25(dua puluh lima) sampel merupakan PNS dengan user level 2, yaitu bagian kepegawaian di SKPD.
- 3) 25(dua puluh lima) sampel merupakan PNS dengan user level 3, yaitu PNS di luar BKD dan di luar bagian kepegawaian di SKPD.

3.2.2 Servqual Model

Metode penelitian kuantitatif yang akan dilakukan di dalam penelitian ini adalah Gap (kesenjangan) diantara Survey Persepsi dan Survey Ekspektasi yang ada dalam Servqual Model. Servqual Model dihitung berdasarkan asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal untuk masing-masing atribut layanan. Jika kinerja sesuai dengan

atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan keseluruhan akan positif begitu juga sebaliknya. Kesimpulannya, Servqual Model menganalisa Gap diantara 2 variabel pokok, yaitu layanan yang diharapkan (Expected Service) dan persepsi publik terhadap layanan yang diterima (Perceived Service).

Di dalam Servqual Model, pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi publik terhadap pelayanan, serta Gap diantara keduanya pada parameter Servqual Model yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Kelima parameter tersebut dituangkan ke dalam 22 pertanyaan Kuesioner Persepsi dan Ekspektasi, yang kemudian dihitung dengan menggunakan Skala Likert dengan nilai:

1 = SANGAT TIDAK SETUJU

2 = TIDAK SETUJU

3 = KURANG SETUJU

4 = NULL

5 = CUKUP SETUJU

6 = SETUJU

7 = SANGAT SETUJU

Di dalam kuesioner ini, adapun penghitungan skor didasarkan pada skor yang didapatkan dari Survey Persepsi dikurangi dengan skor yang didapatkan dari Survey Ekspektasi. Adapun tiap nilai dapat diukur dengan prosentase sesuai pertanyaan.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, yang akan dilakukan pertama-tama adalah melakukan penelitian dalam tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1), yaitu melakukan Survey Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Tahap 1, yang terdiri dari Survey Persepsi 1 dan Survey Ekspektasi 1. Kemudian dari hasil survey yang ada, akan dilakukan analisa melalui Analysis Service Gap Servqual dan perancangan Two-Dimensional Differencing Plane Diagram untuk mengetahui hasil analisa secara visual, sehingga, akan diketahui item-item pelayanan mana saja yang memerlukan perbaikan. Dari situ, kemudian akan dicari solusi untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan perbedaan (GAP) diantara Persepsi dan Ekspektasi. Tahapan berikutnya yaitu Perancangan dan Training Sistem, yaitu perancangan Aplikasi e-Service Kepegawaian dengan Human Resources (HR) Intelligence Report, yaitu aplikasi pelayanan kepegawaian online yang bisa dipakai untuk melakukan pelayanan kepegawaian dimana saja dan kapan saja dan diharapkan bisa menjadi solusi atas permasalahan pelayanan kepegawaian yang ada di BKD Kabupaten Gresik. Tahapan selanjutnya yaitu Survey dan Analisa Kepuasan(2), yang memiliki tahapan yang sama dengan yang ada pada tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1). Perbedaannya, jika pada tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1) materi survey yang disajikan adalah mengenai pelayanan kepegawaian secara manual, maka pada tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2) akan menampilkan materi mengenai pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi e-Service Kepegawaian. Adapun penghitungan Hasil Survey pada tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1) dan Survey dan Analisa Kepuasan(2) dilakukan melalui Uji Validitas dengan menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha dan Uji Reliabilitas dengan menggunakan Korelasi Pearson. Kemudian dilanjutkan dengan Uji Komparasi (perbandingan) melalui Uji Paired Sample t-Test, sehingga dapat diketahui apakah implementasi Aplikasi e-Service Kepegawaian tersebut

sudah efektif untuk mengatasi masalah pelayanan kepegawaian pada BKD Kabupaten Gresik.

4.1 Hasil dan Pembahasan Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1)

Pada tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1), dilakukan survey Persepsi(1) dan Ekspektasi(1), dimana sample pada masing-masing survey melibatkan 50 responden yang terdiri dari 25 PNS pada bagian kepegawaian di masing-masing SKPD dan 25 PNS umum. Dari hasil penghitungan Survey Persepsi(1) dan Ekspektasi(1) yang telah dilakukan, dijabarkan didalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Hasil Analisa Service Gap Servqual(1)

| No Soal | Rata-rata per item | | Persepsi(1)- Ekspektasi(1) | Dimensi | Aspek-aspek dari dimensi | Rata-rata per dimensi | | Skor SERVQUAL(1) |
|---------|--------------------|---------------|-------------------------------|----------------------------|--|-----------------------|---------------|---------------------|
| | Persepsi(1) | Ekspektasi(1) | | | | Persepsi(1) | Ekspektasi(1) | |
| 1. | 5,42 | 5,08 | 0,34 | Tangibel (Bukti Nyata) | Peralatan (tools) modern penunjang layanan | 5,28 | 4,775 | 0,505 |
| 2. | 5,58 | 5,08 | 0,5 | | Fasilitas fisik berdaya tarik visual | | | |
| 3. | 6,04 | 5,08 | 0,96 | | Petugas pelayanan yang berpenampilan rapi | | | |
| 4. | 4,08 | 3,86 | 0,22 | | Brosur dan Leaflet | | | |
| 5. | 2,28 | 5,18 | -2,9 | Reliability (Kehandalan) | Menepati janji | 2,216 | 5,136 | -2,92 |
| 6. | 2,34 | 5,18 | -2,84 | | Kesungguhan membantu | | | |
| 7. | 2,18 | 5,28 | -3,1 | | Layanan yang tepat | | | |
| 8. | 2,22 | 4,94 | -2,72 | | Layanan sesuai deadline | | | |
| 9. | 2,06 | 5,1 | -3,04 | | Catatan (records) bebas dari kesalahan | | | |
| 10. | 5,18 | 4,9 | 0,28 | Responsiveness (Kesigapan) | Waktu pemberian layanan | 5,37 | 5,06 | 0,31 |
| 11. | 5,46 | 5,24 | 0,22 | | Kecepatan pelayanan | | | |
| 12. | 5,5 | 5,26 | 0,24 | | Kesediaan membantu | | | |
| 13. | 5,34 | 4,84 | 0,5 | | Kecepatan merespon | | | |
| 14. | 5,78 | 4,1 | 1,68 | Assurance (Jaminan) | Jaminan Keamanan | 5,63 | 5,025 | 0,605 |
| 15. | 5,94 | 5,36 | 0,58 | | Jaminan Kepercayaan | | | |
| 16. | 5,74 | 5,4 | 0,34 | | Kesopanan | | | |
| 17. | 5,06 | 5,24 | -0,18 | | Monitoring dan tanggungjawab penuh | | | |
| 18. | 2,48 | 5,08 | -2,6 | Empathy (Perhatian) | Perhatian individual | 2,16 | 5,172 | -3,012 |
| 19. | 2 | 5,2 | -3,2 | | Jam pelayanan | | | |
| 20. | 2,04 | 5,18 | -3,14 | | Perhatian petugas secara personal | | | |
| 21. | 2,06 | 5,2 | -3,14 | | Mengutamakan kepentingan | | | |
| 22. | 2,22 | 5,2 | -2,98 | | Memahami kebutuhan spesifik | | | |

Dari Analisa Service Gap Servqual(1) diatas, dapat disimpulkan bahwa skor terendah, yaitu Empathy (Empati) yang bernilai -3,012 dan Reliability (Kehandalan) yang bernilai -2,92. Ini berarti, bahwa pelayanan publik yang perlu dibenahi di BKD Kab.Gresik adalah pelayanan dari segi Empathy (Perhatian), yaitu perhatian yang meliputi perhatian personal kepada publik dan jam operasional yang nyaman, yang terbagi lagi menjadi beberapa item, diantaranya:

- Perhatian individual (-2,6).
- Jam pelayanan (-3,2).
- Perhatian petugas secara personal (-3,14).
- Mengutamakan kepentingan (-3,14).
- Memahami kebutuhan spesifik (-2,98).

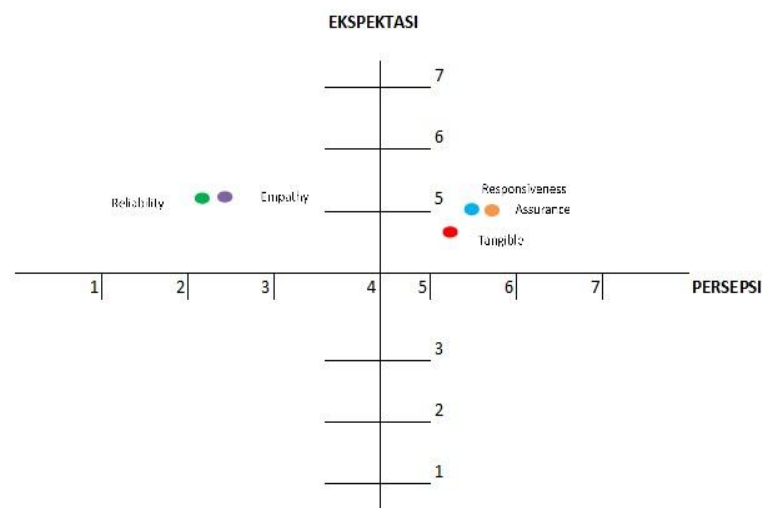
Kemudian yang perlu dibenahi berikutnya adalah pelayanan dari segi Reliability (Kehandalan), yang meliputi kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, yang terbagi lagi menjadi beberapa item, diantaranya:

- Menepati janji (-2,9).
- Kesungguhan membantu (-2,84).
- Layanan yang tepat (-3,1).
- Layanan sesuai deadline (-2,72).
- Catatan (records) bebas dari kesalahan (-3,04).

Adapun untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan kesenjangan-kesenjangan yang terjadi pada dimensi Empathy (Perhatian) dan Reliability (Kehandalan), maka hal-hal yang perlu dilakukan adalah:

- Menyusun Standar Operasional dan Prosedur (SOP) tiap-tiap layanan kepegawaian, seperti pada tabel berikut:

- Meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dengan cara memberikan training kepada petugas pelayanan mengenai dasar-dasar pelayanan kepegawaian agar lebih handal dalam melakukan pelayanan.
- Mengadakan penilaian pegawai dalam hal pelayanan, dan memberikan penghargaan (*reward*) terhadap pegawai yang melakukan pelayanan dengan sangat baik dan hukuman (*punishment*) terhadap pegawai yang melakukan pelayanan dengan kurang baik.
- Membangun aplikasi khusus untuk pelayanan kepegawaian, agar pelayanan berjalan dengan efektif, efisien, dan dapat dimonitoring.



Gambar 4.1 Two-Dimensional Differencing Plane Diagram Servqual(1)

Kemudian dari Analisa Service Gap Servqual diatas, dibuat Two-Dimensional Differencing Plane Diagram agar dapat mengevaluasi respon Servqual secara visual terhadap suatu pelayanan. Adapun kesimpulan visualisasi yang dapat diambil dari diagram ini adalah sebagai berikut:

- Sumbu vertikal mewakili skor Ekspektasi, sedangkan sumbu horizontal mewakili skor Persepsi.
- Dari diagram dapat disimpulkan bahwa dimensi Empathy (Perhatian) dan Reliability (Kehandalan) berada pada area skor Ekspektasi yang tinggi dan

skor Persepsi yang rendah. Sehingga, kedua dimensi ini perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelayanan publik yang tinggi.

Setelah dilakukan Analisa Service Gap Servqual(1), langkah berikutnya adalah melakukan Uji Validitas melalui Korelasi Pearson. Adapun hasil Uji Validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Servqual(1) dengan Korelasi Pearson

| KORELASI PEARSON | | | |
|-------------------------|--------------------|--|----------------------|
| Nomor Soal | Persepsi(1) | rtabel (signifikansi 5%) N=50 | Ekspektasi(1) |
| 1. | 0,367 | 0,279 | 0,885 |
| 2. | 0,456 | 0,279 | 0,767 |
| 3. | 0,715 | 0,279 | 0,891 |
| 4. | 0,456 | 0,279 | 0,723 |
| 5. | 0,532 | 0,279 | 0,904 |
| 6. | 0,649 | 0,279 | 0,926 |
| 7. | 0,843 | 0,279 | 0,914 |
| 8. | 0,774 | 0,279 | 0,864 |
| 9. | 0,7 | 0,279 | 0,931 |
| 10. | 0,606 | 0,279 | 0,809 |
| 11. | 0,562 | 0,279 | 0,899 |
| 12. | 0,637 | 0,279 | 0,953 |
| 13. | 0,69 | 0,279 | 0,93 |
| 14. | 0,477 | 0,279 | 0,361 |
| 15. | 0,645 | 0,279 | 0,925 |
| 16. | 0,768 | 0,279 | 0,933 |
| 17. | 0,794 | 0,279 | 0,932 |
| 18. | 0,787 | 0,279 | 0,891 |
| 19. | **0,155 | 0,279 | 0,858 |
| 20. | 0,695 | 0,279 | 0,831 |
| 21. | 0,74 | 0,279 | 0,841 |
| 22. | 0,693 | 0,279 | 0,884 |

Ket: ** = TIDAK VALID

Dari tabel diatas, terlihat bahwa pertanyaan kuesioner Persepsi(1) no.19 bernilai tidak valid karena bernilai $0,155 < (rtabel \text{ signifikansi } 5\% \text{ } N=50) 0,279$. Hal ini dikarenakan rentang nilai jawaban kuesioner terlalu bervariasi sehingga

pertanyaan tersebut tidak akan diikutkan dalam uji statistik berikutnya, yaitu Uji Reliabilitas dengan menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha. Adapun penggunaan Korelasi Pearson sebagai Uji Validitas di dalam penelitian ini dikarenakan:

- Teknik ini dapat mengukur kekuatan dan arah hubungan linier dari 2(dua) variabel atau bahkan lebih.
- Korelasi Pearson cocok digunakan untuk statistik parametrik.
- Melanjutkan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian mengenai kepuasan pelanggan Internet Banking di Iran [4].

Setelah dilakukan Uji Validitas melalui Korelasi Pearson, kemudian dilanjutkan dengan Uji Reliabilitas dengan menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha. Adapun hasil Uji Reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Servqual(1) dengan Koeff. Cronbach's Alpha

| UJI RELIABILITAS | | | |
|--|-------------------------|--|---------------------------|
| KOEFISIEN CRONBACH'S ALPHA | PERSEPSI (1) | rtabel (signifikansi 5%) N=50 | EKSPEKTASI (1) |
| Percentage Validity in Case Processing Summary | 100% | - | 100% |
| Cronbach's Alpha | 0,926 | 0,279 | 0,981 |
| N of items | 21 | - | 22 |

Dari tabel diatas, terlihat bahwa nilai Uji Reliabilitas pada Survey Persepsi(1) bernilai 0,926 dan Ekspektasi(1) bernilai 0,981, dimana keduanya sama-sama bernilai $> (rtabel \text{ signifikansi } 5\% \text{ } N=50) = 0,279$, sehingga dapat disimpulkan bahwa angket bernilai reliable (dapat dipercaya) untuk digunakan berulang-ulang. Selain itu, kedua Uji Reliabilitas tersebut memiliki tingkat prosentase validitas 100%. Adapun alasan pemilihan Koefisien Cronbach's Alpha sebagai Uji Reliabilitas didalam penelitian ini adalah:

- Teknik ini merupakan teknik pengujian keandalan kuesioner yang paling sering digunakan.

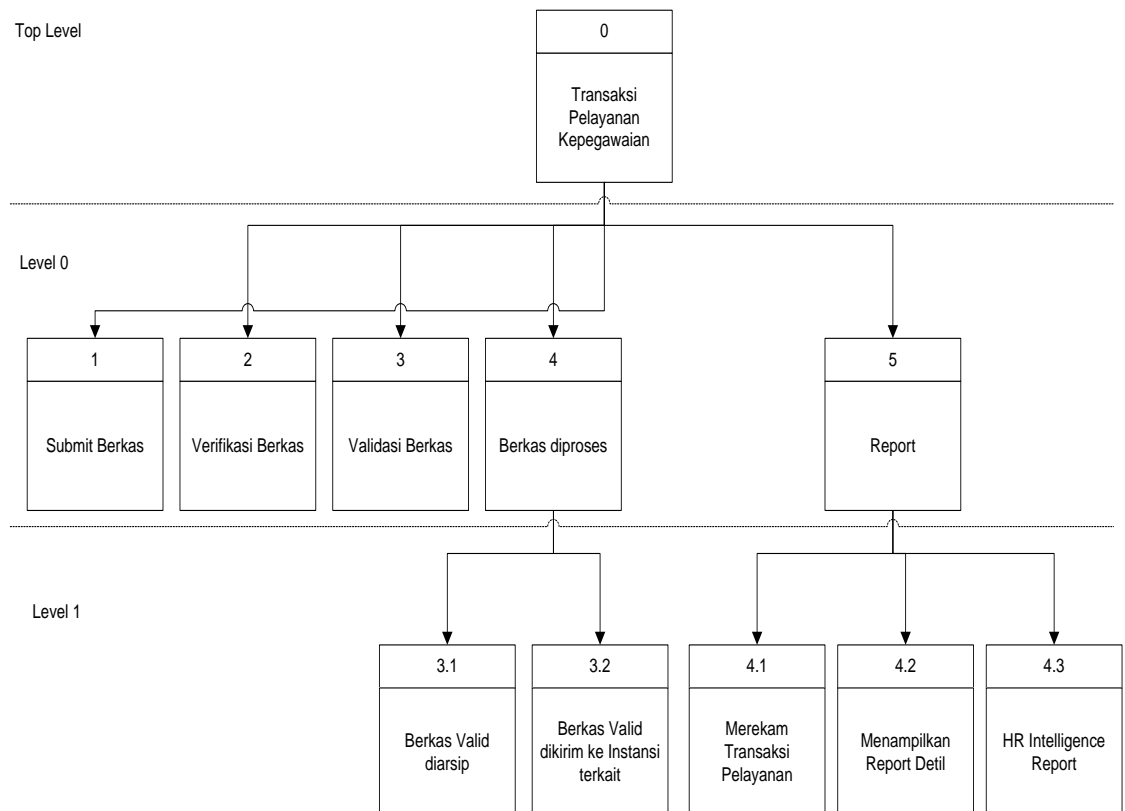
- Dengan Cronbach's Alpha, indikator-indikator yang tidak konsisten akan terdeteksi.
- Melanjutkan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian mengenai Customer Service Mobile Operator di Bangladesh [5].

4.2 Hasil dan Pembahasan Tahapan Perancangan dan Training Sistem

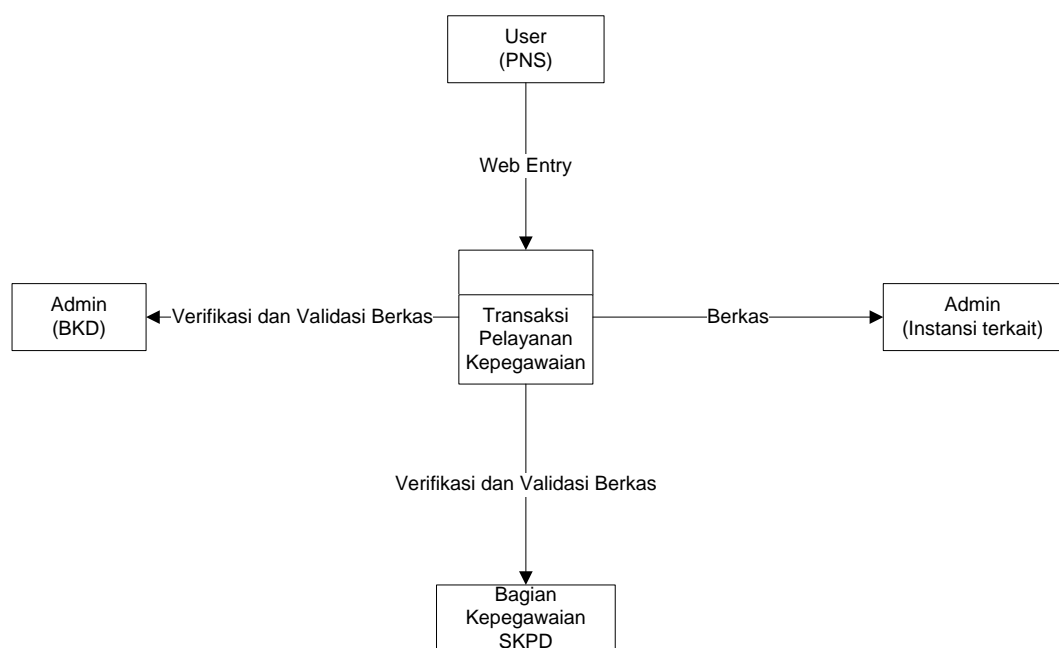
Pada tahapan ini, dilakukan perancangan Aplikasi e-Service Kepegawaian beserta Human Resources (HR) Intelligence Report sebagai solusi atas permasalahan kepegawaian di BKD Kabupaten Gresik. Sebelum melakukan perancangan sistem, terlebih dahulu kita melakukan Analisa Kebutuhan Sistem, Use Case Diagram, Perancangan Sistem hingga Training Sistem.

4.2.1 Analisa Kebutuhan Sistem

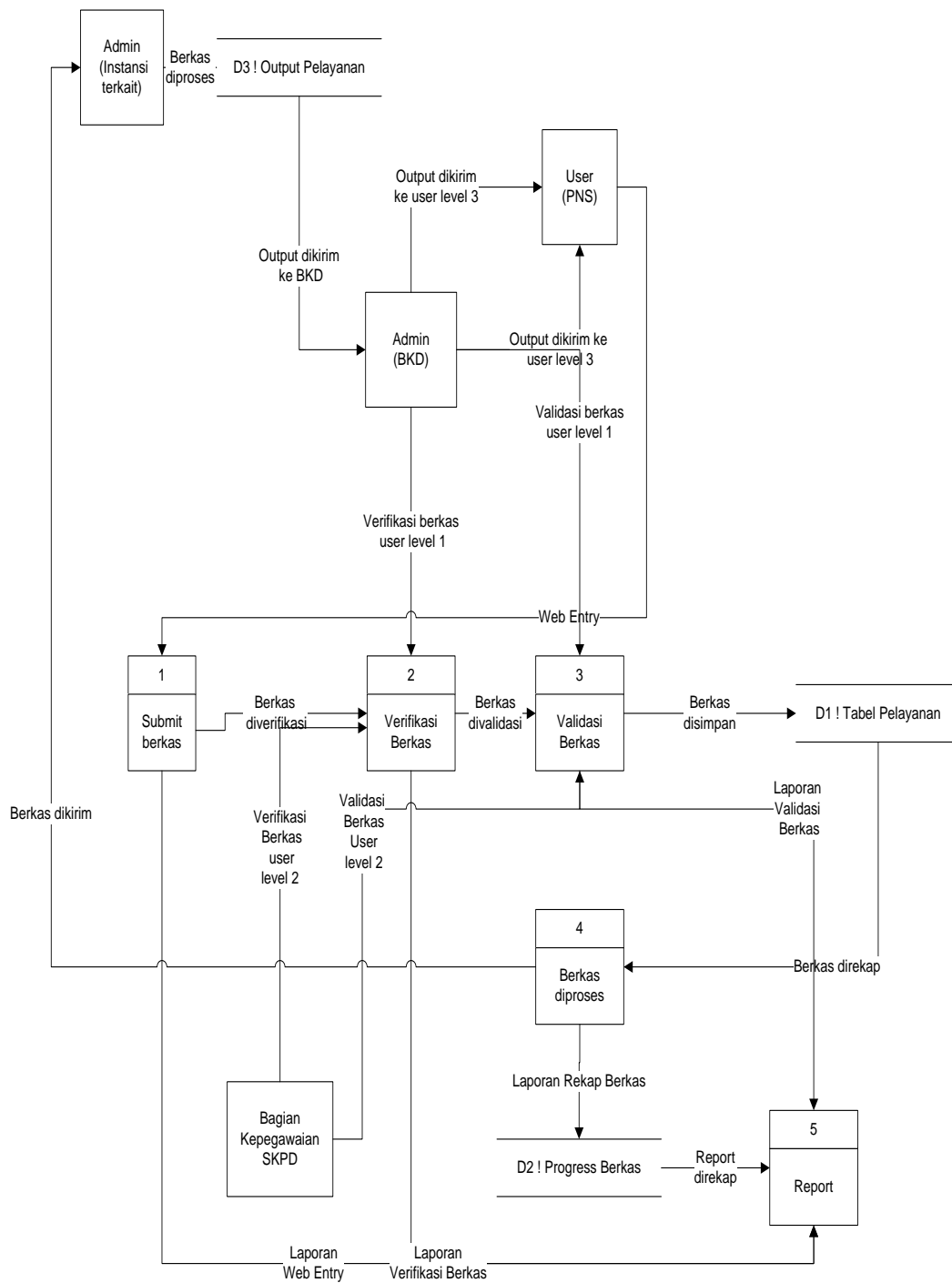
Analisa Kebutuhan Sistem digunakan untuk memahami dengan sesungguhnya kebutuhan dari sistem yang baru dan mengembangkan sebuah sistem yang mewadahi kebutuhan tersebut atau memutuskan bahwa pengembangan sistem yang baru tidak dibutuhkan. Adapun metode analisis kebutuhan sistem yang digunakan pada Aplikasi e-Service Kepegawaian ini menggunakan metode Prosedur Analisis (Procedure Analysis). Metode ini dapat mendeskripsikan setiap aliran dokumen kunci, menjelaskan prosedur operasi sistem dan mendeskripsikan volume distribusi (tinggi, rendah dan sedang) dan apa yang selanjutnya dikerjakan terhadap salinan dari dokumen aslinya. Adapun target dari metode Procedure Analysis ini adalah dokumen utama dan proses di dalam Data Flow Diagram (DFD). Adapun Diagram Jenjang Proses beserta Data Flow Diagram (DFD) pada Aplikasi e-Service Kepegawaian adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2 Diagram Jenjang Proses



Gambar 4.3 Diagram Context (DFD Level 0)



Gambar 4.4 DFD Level 1

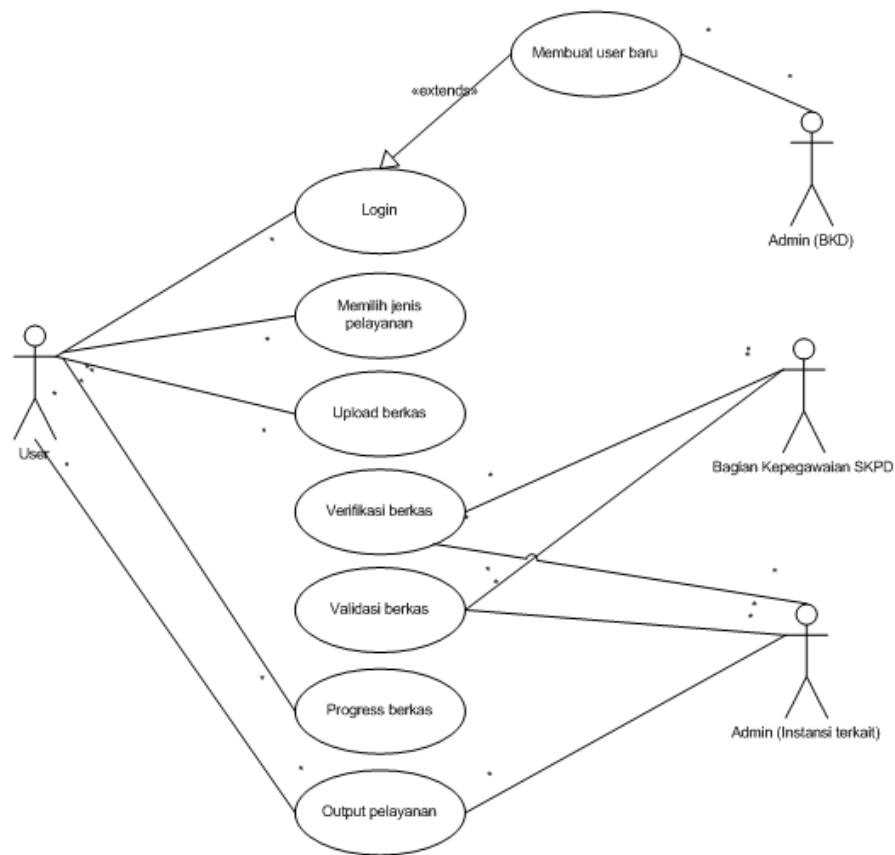
Selain Analisa Kebutuhan Sistem yang merujuk kepada Data Flow Diagram (DFD) diatas, terdapat juga Analisa Kebutuhan Perangkat Keras

(hardware) dan Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak (software) seperti yang dijabarkan berikut ini:

- Analisa Kebutuhan Perangkat Keras (hardware)
 - Prosesor Intel Core i5 2.7 GHz
 - Intel HD Graphics Nvidia GT 820M
 - Memory 8GB DDR3.
 - Display 14 inch.
 - Harddisk 100GB.
- Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak (software)
 - Database MySQL v.11.
 - Aplikasi PHP.
 - Report Jaspersoft/iReport Designer 5.6.0.
 - Report Adobe PDF.

4.2.2 Use Case Diagram

Selain melakukan Analisa Kebutuhan Sistem, langkah selanjutnya adalah merancang Use Case Diagram untuk mengetahui gambaran graphical dari beberapa atau semua user, case dan keseluruhan interaksi yang memperkenalkan suatu sistem. Selain itu, Use Case Diagram juga dapat mengetahui fungsi-fungsi apa saja yang ada pada sistem. Berikut adalah gambaran Use Case Diagram yang ada pada Aplikasi e-Service Kepegawaian:



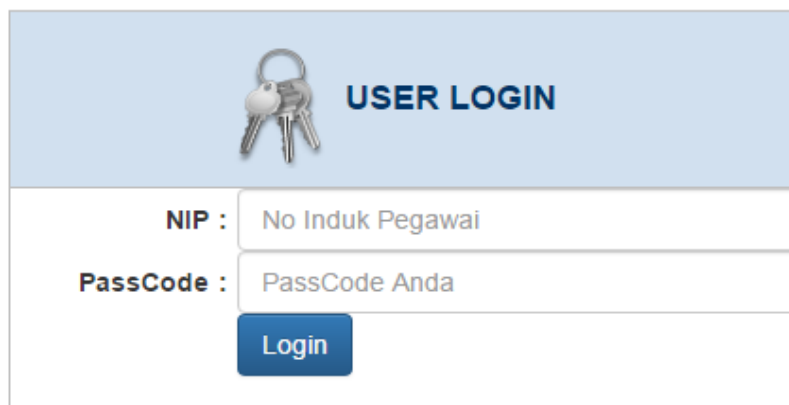
Gambar 4.5 Use Case Diagram

4.2.3 Interface Sistem

Aplikasi e-Service Kepegawaian ini bersifat online, dan bisa diakses melalui alamat website <http://eservicekepegatrial.id/> Adapun interface dari Aplikasi e-Service Kepegawaian ini dimulai dari Form Login. Login disini dibagi menjadi 4 macam, yaitu:

- Admin, yaitu pejabat eselon di BKD Kab.Gresik
- User level 1, yaitu PNS yang berdinass di BKD Kab.Gresik
- User level 2, yaitu PNS yang berdinass di bagian kepegawaian SKPD di luar BKD Kab.Gresik
- User level 3, yaitu PNS umum di lingkungan Pemkab Gresik

Adapun interface dari Form Login ditunjukkan seperti gambar berikut ini:



The image shows a 'USER LOGIN' form. At the top, there is a blue header with a key icon and the text 'USER LOGIN'. Below the header, there are two input fields: 'NIP : No Induk Pegawai' and 'PassCode : PassCode Anda'. A blue 'Login' button is positioned below the 'PassCode' field.

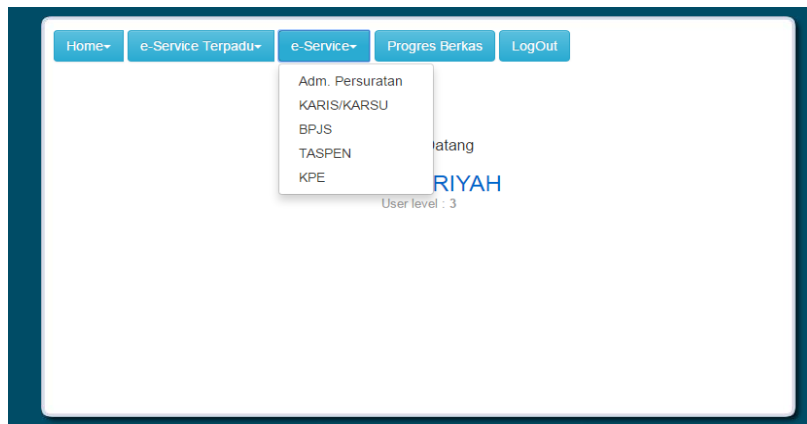
Gambar 4.6 Form Login

Setelah berhasil melakukan login, selanjutnya akan masuk ke menu utama, yaitu menu jenis-jenis pelayanan, yang dibagi menjadi 2 macam, yaitu e-Service terpadu, yang terdiri dari Kenaikan Pangkat (KP), Kenaikan Gaji Berkala (KGB) dan Mutasi Pegawai. Menu lainnya adalah e-Service, yang terdiri dari Adm.Persuratan, KARIS/KARSU, BPJS, TASPEN, KPE. Menu e-Service terpadu memiliki proses verifikasi dan validasi berjenjang, yaitu jika user level 3 melakukan submit berkas, maka akan terlebih dahulu diverifikasi oleh user level 2 dan kemudian diverifikasi oleh user level 1. Sedangkan menu e-Service memiliki proses verifikasi dan validasi yang lebih singkat, yaitu dari user level 3 langsung diverifikasi oleh user level 1, tanpa melalui proses verifikasi user level 2. Adapun interface dari menu e-Service dan e-Service terpadu ditunjukkan pada gambar berikut ini:



The image shows the 'e-Service Terpadu' interface. At the top, there is a navigation bar with buttons: 'Home', 'e-Service Terpadu', 'e-Service', 'Progres Berkas', and 'LogOut'. Below the navigation bar, there is a dropdown menu for 'e-Service Terpadu' with options: 'Kenaikan Pangkat (KP)', 'Kenaikan Gaji Berkala (KGB)', and 'Mutasi Pegawai'. Below the dropdown menu, there is a greeting 'Selamat Datang' followed by the user's name 'R. JUHAIRIYAH' and 'User level : 3'.

Gambar 4.7 Form e-Service Terpadu



Gambar 4.8 Form e-Service

Kemudian setelah memilih menu pelayanan kepegawaian yang dibutuhkan, user level 3 kemudian masuk ke menu upload berkas pelayanan. Pada menu ini, terdapat tombol Choose File untuk memilih file *.pdf yang akan di upload. Kemudian setelah dipilih, tekan tombol Upload untuk mengupload file tersebut, dan setelah semua file terupload, klik tombol Submit untuk mengirimkan berkas ke user level 2 untuk diverifikasi dan validasi. Adapun interface dari menu pelayanan adalah seperti gambar berikut ini:

| KARTU PEGAWAI ELEKTRONIK | | | |
|---|-------------|--------------------|--------|
| NIP | : | 196512221991031000 | |
| Nama | : | ABDUL ROKHIM | |
| Instansi | : | | |
| Sub Unit Kerja | : | | |
| Jenis Pelayanan | : | Syarat Revisi KPE | |
| Berkas Persyaratan | : | | |
| 1. Srt Pgntr dr SKPD | Choose File | No file chosen | Upload |
| 2. Fc. SK CPNS | Choose File | No file chosen | Upload |
| 3. fc. SK KP terakhir | Choose File | No file chosen | Upload |
| 4. Fc. SK Konv NIP yg sdh direvisi | Choose File | No file chosen | Upload |
| 5. Fc. KPE | Choose File | No file chosen | Upload |
| 6. Pasfoto 3x4cm 3 lbr (utk Salah Foto) semua rangkap 3 | Choose File | No file chosen | Upload |
| Submit | | | |

Gambar 4.9 Menu pelayanan Kartu Pegawai Negeri Sipil Elektronik (KPE)

Setelah melakukan upload berkas, kemudian berkas diverifikasi dan divalidasi oleh user level 2 yang ada diatas user level 3 tersebut. Adapun form verifikasi level 2 ditunjukkan dalam gambar dibawah ini:

| Nmr | NIP | Nama | Action |
|-----|--------------------|----------------|-----------------------|
| 1 | 198211012008011003 | ANTON NOVANITA | validasi & verifikasi |

Gambar 4.10 Form validasi dan verifikasi user level 2

B P J S

NIP : 198211012008011003
 Nama : ANTON NOVANITA
 Instansi : DINAS PENDIDIKAN
 Sub Unit Kerja : UPT DNS PNDPTN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DRH DI SIDAYU
 Jenis Pelayanan : 0Berkas Persyaratan BPJS
 Berkas Persyaratan :

1. Srt Pgntr dr SKPD [lihat]
2. Fc SK CPNS [lihat]
3. Fc SK PNS [lihat]
4. Fc SK KP terakhir [lihat]
5. fc. Daftar Gaji legalisir [lihat]
6. fc. Srt Nikah [lihat]
7. fc. KTP/KSK [lihat]
8. fc. Akte Kelahiran Anak [lihat]
9. fc. Kartu Mhsiswa utk usia 21-25 thn [lihat]
10. Pasfoto 2x3cm kecuali balita (semuanya rangkap 2) [lihat]

Validasi

Gambar 4.11 Form validasi user level 2

Setelah itu dilanjutkan dengan verifikasi oleh user level 1 yang ada diatas user level 2 tersebut. Adapun form verifikasi level 1 ditunjukkan dalam gambar dibawah ini:

| Nmr | NIP | Nama | Action |
|-----|--------------------|----------------|-----------------------|
| 1 | 198211012008011003 | ANTON NOVANITA | validasi & verifikasi |

Gambar 4.12 Form validasi dan verifikasi user level 1

Home e-Service Terpadu e-Service Report LogOut

B P J S

NIP : 198211012008011003
 Nama : ANTON NOVANITA
 Instansi : DINAS PENDIDIKAN
 Sub Unit Kerja : UPT DNS PNDPTN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DRH DI SIDAYU
 Jenis Pelayanan : 0Berkas Persyaratan BPJS
 Berkas Persyaratan :

1. Srt Pntr dr SKPD [lihat]
 2. Fc SK CPNS [lihat]
 3. Fc SK PNS [lihat]
 4. Fc SK KP terakhir [lihat]
 5. Fc Daftar Gaji legalisir [lihat]
 6. Fc Srt Nikah [lihat]
 7. Fc KTP/KSK [lihat]
 8. Fc Akte Kelahiran Anak [lihat]
 9. Fc Kartu Mhsiswa utk usia 21-25 thn [lihat]
 10. Pasfoto 2x3cm kecuali balita (semuanya rangkap 2) [lihat]

Deadline selesainya : 06/29/2017
 Pelayanan : **Indira**
 Petugas Pelayanan : **Indira**
 Upload output : Choose File No file chosen

Verifikasi

Gambar 4.13 Form validasi user level 1

Setelah proses verifikasi dan validasi oleh user level 1 selesai, maka selesailah sudah proses web entry pelayanan kepegawaian. Selanjutnya, jika ingin melakukan monitoring progress berkas, user level 3 dapat melihat melalui menu Progress Berkas seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini:

Home e-Service Terpadu e-Service Progres Berkas LogOut

NOTIFIKASI PROGRES BERKAS

| |
|--|
| Berkas KARSU/KARSU kode berkas : sic1r Tanggal : 21-Mar-2017 - Validasi Berkas |
| Berkas KARSU/KARSU kode berkas : sic1r Tanggal : 24-Mar-2017 - Berkas diproses di BKD Kab.Gresik |
| Berkas KARSU/KARSU kode berkas : sic1r Tanggal : 28-Mar-2017 - Berkas diproses di BKN Kanreg II/BKD Prop.Jatim/BPJS/TASPEN |
| Berkas KARSU/KARSU kode berkas : sic1r Tanggal : 08-Apr-2017 - SK/Kartu Sudah Selesai => download output |
| Berkas KARSU/KARSU kode berkas : sic1r Tanggal : 08-Apr-2017 - SK/Kartu Sudah Diambil |

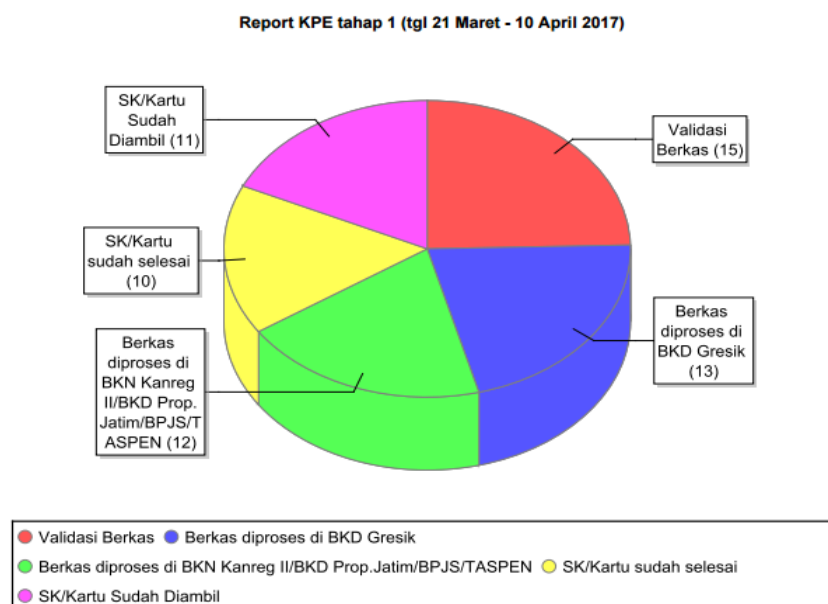
Gambar 4.14 Monitoring pelayanan kepegawaian

Selain menu Progress Berkas, untuk user Admin terdapat juga report untuk pantauan progress berkas dari seluruh user yang sudah melakukan web entry. Adapun interface report pelayanan kepegawaian dapat dilihat seperti gambar dibawah ini:

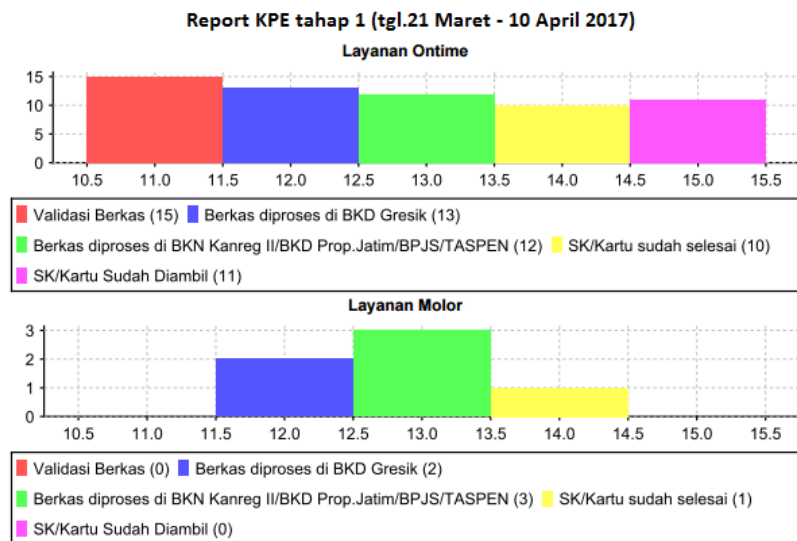
| Report KPE | | | | | | |
|------------|--------------------|------------------|-------------|--------|-------------|----------|
| Nmr | NIP | Nama | Kode Berkas | Status | Tanggal | Waktu |
| 1 | 196310201990031007 | ABDUL GHOFUL H.M | 4c2co | 1 | 21-Mar-2017 | 14:03:56 |
| 2 | 196310201990031007 | ABDUL GHOFUL H.M | 4c2co | 2 | 24-Mar-2017 | 13:03:46 |
| 3 | 196310201990031007 | ABDUL GHOFUL H.M | 4c2co | 3 | 28-Mar-2017 | 15:03:06 |
| 4 | 196310201990031007 | ABDUL GHOFUL H.M | 4c2co | 4 | 06-Apr-2017 | 16:04:36 |
| 5 | 196310201990031007 | ABDUL GHOFUL H.M | 4c2co | 5 | 08-Apr-2017 | 13:04:06 |
| 6 | 197404012005011006 | ABDULLOH TAMAM | dnbcm | 1 | 22-Mar-2017 | 14:03:11 |
| 7 | 197404012005011006 | ABDULLOH TAMAM | dnbcm | 2 | 26-Mar-2017 | 13:03:01 |
| 8 | 197404012005011006 | ABDULLOH TAMAM | dnbcm | 3 | 30-Mar-2017 | 15:03:06 |
| 9 | 197404012005011006 | ABDULLOH TAMAM | dnbcm | 4 | 07-Apr-2017 | 16:04:31 |
| 10 | 197404012005011006 | ABDULLOH TAMAM | dnbcm | 5 | 09-Apr-2017 | 13:04:51 |
| 11 | 196205021985041005 | AGUS BUDIYANTO | ajlwr | 1 | 21-Mar-2017 | 07:03:42 |
| 12 | 196205021985041005 | AGUS BUDIYANTO | ajlwr | 2 | 24-Mar-2017 | 06:03:41 |
| 13 | 196205021985041005 | AGUS BUDIYANTO | ajlwr | 3 | 28-Mar-2017 | 08:03:52 |
| 14 | 196205021985041005 | AGUS BUDIYANTO | ajlwr | 4 | 06-Apr-2017 | 09:04:02 |
| 15 | 196205021985041005 | AGUS BUDIYANTO | ajlwr | 5 | 08-Apr-2017 | 11:04:32 |
| 16 | 195911021986031010 | AMBONG MUYASIR | vn14o | 1 | 13-Apr-2017 | 11:04:37 |
| 17 | 195911021986031010 | AMBONG MUYASIR | vn14o | 2 | 18-Apr-2017 | 09:04:17 |
| 18 | 195911021986031010 | AMBONG MUYASIR | vn14o | 3 | 23-Apr-2017 | 14:04:07 |
| 19 | 195911021986031010 | AMBONG MUYASIR | vn14o | 4 | 30-Apr-2017 | 11:04:40 |
| 20 | 195911021986031010 | AMBONG MUYASIR | vn14o | 5 | 01-May-2017 | 11:05:18 |
| 21 | 196207171981012002 | ANIS NURYANAH | be9u2 | 1 | 13-Apr-2017 | 11:04:44 |

Gambar 4.15 Report pelayanan kepegawaian

Di dalam menu user Admin, selain terdapat menu report pelayanan kepegawaian, terdapat juga menu Human Resources (HR) Intelligence Report yang dapat memvisualisasikan jumlah berkas yang sudah masuk dan standar waktu di tiap tahap pelayanan, seperti yang digambarkan berikut ini:



Gambar 4.16 HR Intelligence Report untuk jumlah berkas



Gambar 4.17 HR Intelligence Report untuk standar waktu pelayanan

4.2.4 Ujicoba Sistem

Ujicoba (training) sistem dilakukan terhadap 118 PNS Pemkab Gresik terhadap 2 jenis pelayanan kepegawaian, yaitu Kartu Pegawai Negeri Sipil Elektronik (KPE) dan Kartu Suami/Istri (KARIS/KARSU) selama 1,5 bulan dan terbagi dalam 2 periode pengujian, yaitu:

- Periode 1, mulai tanggal 21 Maret 2017 - 10 April 2017.
- Periode 2, mulai tanggal 11 April 2017 - 1 Mei 2017.

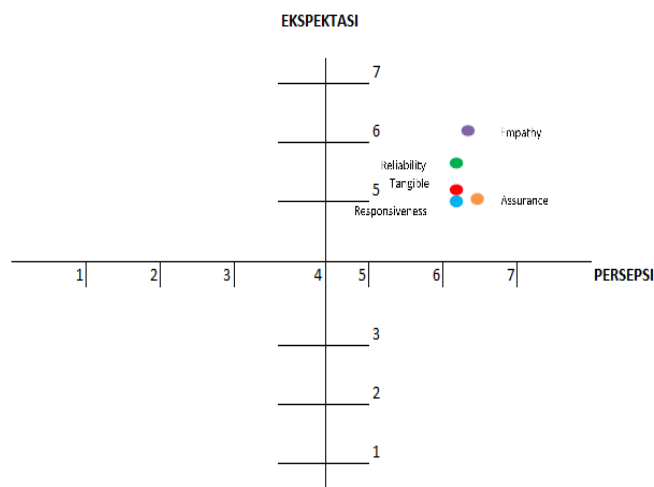
4.3 Hasil dan Pembahasan Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2)

Pada tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2), dilakukan survey Persepsi(2) dan Ekspektasi(2), dimana sample pada masing-masing survey melibatkan 50 responden yang terdiri dari 25 PNS pada bagian kepegawaian di masing-masing SKPD dan 25 PNS umum. Dari hasil penghitungan Survey Persepsi(2) dan Ekspektasi(2) yang telah dilakukan, dijabarkan didalam tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Hasil Analisa Service Gap Servqual(2)

| No Soal | Rata-rata per item | | Persepsi(2)- Ekspektasi(2) | Dimensi | Aspek-aspek dari dimensi | Rata-rata per dimensi | | Skor SERVQUAL(2) |
|---------|--------------------|---------------|-------------------------------|----------------------------|--|-----------------------|---------------|---------------------|
| | Persepsi(2) | Ekspektasi(2) | | | | Persepsi(2) | Ekspektasi(2) | |
| 1. | 6,22 | 5,38 | 0,84 | Tangibel (Bukti Nyata) | Peralatan (tools) modern penunjang layanan | 6,2 | 5,22 | 0,98 |
| 2. | 6,14 | 5,02 | 1,12 | | Fasilitas fisik berdaya tarik visual | | | |
| 3. | 6,06 | 5,32 | 0,74 | | Petugas pelayanan yang berpenampilan rapi | | | |
| 4. | 6,38 | 5,16 | 1,22 | | Brosur dan Leaflet | | | |
| 5. | 6,06 | 5,02 | 1,04 | Reliability (Kehandalan) | Menepati janji | 6,176 | 5,752 | 0,424 |
| 6. | 6,26 | 6,2 | 0,06 | | Kesungguhan membantu | | | |
| 7. | 6,14 | 6,18 | -0,04 | | Layanan yang tepat | | | |
| 8. | 6,14 | 6,3 | -0,16 | | Layanan sesuai deadline | | | |
| 9. | 6,28 | 5,06 | 1,22 | | Catatan (records) bebas dari kesalahan | | | |
| 10. | 6,14 | 4,98 | 1,16 | Responsiveness (Kesigapan) | Waktu pemberian layanan | 6,245 | 5,155 | 1,09 |
| 11. | 6,22 | 5,18 | 1,04 | | Kecepatan pelayanan | | | |
| 12. | 6,32 | 5,38 | 0,94 | | Kesediaan membantu | | | |
| 13. | 6,3 | 5,08 | 1,22 | | Kecepatan merespon | | | |
| 14. | 6,54 | 4,46 | 2,08 | Assurance (Jaminan) | Jaminan Keamanan | 6,4 | 5,07 | 1,33 |
| 15. | 6,4 | 5,4 | 1 | | Jaminan Kepercayaan | | | |
| 16. | 6,42 | 5,4 | 1,02 | | Kesopanan | | | |
| 17. | 6,24 | 5,02 | 1,22 | | Monitoring dan tanggungjawab penuh | | | |
| 18. | 6,5 | 6,26 | 0,24 | Empathy (Perhatian) | Perhatian individual | 6,34 | 6,188 | 0,152 |
| 19. | 6,44 | 6,4 | 0,04 | | Jam pelayanan | | | |
| 20. | 6,1 | 5,82 | 0,28 | | Perhatian petugas secara personal | | | |
| 21. | 6,28 | 6,26 | 0,02 | | Mengutamakan kepentingan | | | |
| 22. | 6,38 | 6,2 | 0,18 | | Memahami kebutuhan spesifik | | | |

Dari Analisa Service Gap Servqual(2) diatas, dapat disimpulkan bahwa skor terendah, yaitu Reliability (Kehandalan) yang bernilai 0,424 dan Tangible (Bukti Nyata) yang bernilai 0,98. Meskipun memiliki skor terendah, tetapi kedua dimensi diatas bernilai di atas nol (positif). Hal ini menandakan bahwa keseluruhan dimensi pelayanan di BKD Kab.Gresik sudah mengalami peningkatan dari sebelumnya. Adapun hasil analisa diatas dapat digambarkan secara visual melalui Two-Dimensional Differencing Plane Diagram dibawah ini:



Gambar 4.17 Two-Dimensional Differencing Plane Diagram Servqual(2)

Adapun kesimpulan visualisasi yang dapat diambil dari diagram ini adalah sebagai berikut:

- Sumbu vertikal mewakili skor Ekspektasi, sedangkan sumbu horizontal mewakili skor Persepsi.
- Dari diagram dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi sudah berada pada area (+), sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi pelayanan di BKD Kab.Gresik sudah bernilai baik.

Setelah dilakukan Analisa Service Gap Servqual(2), langkah berikutnya adalah melakukan Uji Validitas melalui Korelasi Pearson. Adapun hasil Uji Validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Servqual(2) dengan Korelasi Pearson

| KORELASI PEARSON | | | |
|-------------------------|--------------------|--|----------------------|
| Nomor Soal | Persepsi(2) | rtabel (signifikansi 5%) N=50 | Ekspektasi(2) |
| 1. | 0,810 | 0,279 | 0,516 |
| 2. | 0,502 | 0,279 | 0,811 |
| 3. | 0,685 | 0,279 | 0,510 |
| 4. | 0,290 | 0,279 | 0,835 |
| 5. | 0,675 | 0,279 | 0,632 |
| 6. | 0,764 | 0,279 | 0,748 |
| 7. | 0,798 | 0,279 | 0,734 |
| 8. | 0,752 | 0,279 | 0,816 |
| 9. | 0,463 | 0,279 | 0,590 |
| 10. | 0,742 | 0,279 | 0,766 |
| 11. | 0,845 | 0,279 | 0,656 |
| 12. | 0,690 | 0,279 | 0,599 |
| 13. | 0,374 | 0,279 | 0,825 |
| 14. | **0,245 | 0,279 | 0,834 |
| 15. | 0,383 | 0,279 | 0,619 |
| 16. | 0,447 | 0,279 | 0,674 |
| 17. | 0,754 | 0,279 | 0,786 |
| 18. | 0,390 | 0,279 | 0,594 |
| 19. | 0,484 | 0,279 | 0,584 |
| 20. | 0,674 | 0,279 | 0,449 |
| 21. | 0,672 | 0,279 | 0,780 |
| 22. | 0,624 | 0,279 | 0,791 |

Ket: ****** = TIDAK VALID

Dari tabel diatas, terlihat bahwa pertanyaan kuesioner Persepsi(2) no.14 bernilai tidak valid karena bernilai $0,245 < (rtabel \text{ signifikansi } 5\% \text{ N}=50) 0,279$. Hal ini dikarenakan rentang nilai jawaban kuesioner terlalu bervariasi sehingga pertanyaan tersebut tidak akan diikutkan dalam uji statistik berikutnya, yaitu Uji Reliabilitas dengan menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha.

Setelah dilakukan Uji Validitas melalui Korelasi Pearson, kemudian dilanjutkan dengan Uji Reliabilitas dengan menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha. Adapun hasil Uji Reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Servqual(2) dengan Koeff. Cronbach's Alpha

| UJI RELIABILITAS | | | |
|--|-------------------------|--|---------------------------|
| KOEFISIEN CRONBACH'S ALPHA | PERSEPSI (2) | rtabel (signifikansi 5%) N=50 | EKSPEKTASI (2) |
| Percentage Validity in Case Processing Summary | 100% | - | 100% |
| Cronbach's Alpha | 0,919 | 0,279 | 0,935 |
| N of items | 21 | - | 22 |

Dari tabel diatas, terlihat bahwa nilai Uji Reliabilitas pada Survey Persepsi(2) bernilai 0,919 dan Ekspektasi(2) bernilai 0,935, dimana keduanya sama-sama bernilai $> (rtabel \text{ signifikansi } 5\% \text{ N}=50) = 0,279$, sehingga dapat disimpulkan bahwa angket bernilai reliable (dapat dipercaya) untuk digunakan berulang-ulang. Selain itu, kedua Uji Reliabilitas tersebut memiliki tingkat prosentase validitas 100%.

4.4 Komparasi Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1) dan (2)

Dari hasil Analisa Service Gap Servqual(1) dan Analisa Service Gap Servqual(2) diatas, hasil perbandingan Skor Servqual yang sudah didapatkan adalah sebagai berikut:

- Dimensi Tangible (Bukti Nyata), terjadi peningkatan sebesar 0,475.
- Reliability (Kehandalan), terjadi peningkatan sebesar 3,344.
- Responsiveness (Kesigapan), terjadi peningkatan sebesar 0,78.
- Assurance (Jaminan), terjadi peningkatan sebesar 0,725.
- Empathy (Perhatian), terjadi peningkatan sebesar 3,164.

Berikut detil perbandingannya dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Perbandingan Hasil Analisa Service Gap Servqual(1)&(2)

| Dimensi | Aspek-aspek dari dimensi | Rata-rata per dimensi | | Skor Servqual(1) | Rata-rata per dimensi | | Skor Servqual(2) | Perbandingan Skor Servqual(1) dan (2) | Kesimpulan |
|-------------------------------|--|-----------------------|---------------|------------------|-----------------------|---------------|------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| | | Persepsi(1) | Ekspektasi(1) | | Persepsi(2) | Ekspektasi(2) | | | |
| Tangibel (Bukti Nyata) | Peralatan (tools) modern penunjang layanan | 5,28 | 4,775 | 0,505 | 6,2 | 5,22 | 0,98 | 0,505<0,98 | Terjadi peningkatan sebesar 0,475 |
| | Fasilitas fisik berdaya tarik visual | | | | | | | | |
| | Petugas pelayanan yang berpenampilan rapi | | | | | | | | |
| | Brosur dan Leaflet | | | | | | | | |
| Reliability (Realibilitas) | Menepati janji | 2,216 | 5,136 | -2,92 | 6,176 | 5,752 | 0,424 | -2,92<0,424 | Terjadi peningkatan sebesar 3,344 |
| | Kesungguhan membantu | | | | | | | | |
| | Layanan yang tepat | | | | | | | | |
| | Layanan sesuai deadline | | | | | | | | |
| | Catatan (records) bebas dari kesalahan | | | | | | | | |
| Responsiveness (Kesigapan) | Waktu pemberian layanan | 5,37 | 5,06 | 0,31 | 6,245 | 5,155 | 1,09 | 0,31<1,09 | Terjadi peningkatan sebesar 0,78 |
| | Kecepatan pelayanan | | | | | | | | |
| | Kesediaan membantu | | | | | | | | |
| | Kecepatan merespon | | | | | | | | |
| Assurance (Jaminan) | Jaminan Keamanan | 5,63 | 5,025 | 0,605 | 6,4 | 5,07 | 1,33 | 0,605<1,33 | Terjadi peningkatan sebesar 0,725 |
| | Jaminan Kepercayaan | | | | | | | | |
| | Kesopanan | | | | | | | | |
| | Monitoring dan tanggungjawab penuh | | | | | | | | |
| Empathy (Perhatian) | Perhatian individual | 2,16 | 5,172 | -3,012 | 6,34 | 6,188 | 0,152 | -3,012<0,152 | Terjadi peningkatan sebesar 3,164 |
| | Jam pelayanan | | | | | | | | |
| | Perhatian petugas secara personal | | | | | | | | |
| | Mengutamakan kepentingan | | | | | | | | |
| | Memahami kebutuhan spesifik | | | | | | | | |

Sedangkan untuk penentuan uji statistik yang akan digunakan dalam komparasi (perbandingan) antara Survey(1) dan Survey(2), sebelumnya terlebih dahulu dilakukan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov, yang hasilnya seperti tercantum pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8 Hasil uji normalitas dengan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

| UJI NORMALITAS KOLMOGOROV-SMIRNOV | | | |
|---|--|------------------------|--|
| ONE SAMPLE KOLMOGOROV-SMIRNOV TEST | PERSEPSI (1) & PERSEPSI (2) | Signifikansi 5% | EKSPEKTASI (1) & EKSPEKTASI (2) |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 0,472 | 0,05 | 0,261 |
| N | 22 | - | 22 |

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Uji Normalitas yang didapatkan dari Survey Persepsi(1) & Survey Persepsi(2) sebesar $0,472 < 0,05$ (signifikansi 5%). Hal ini menandakan bahwa sebaran pada kedua survey diatas memiliki sebaran normal. Begitu pula dengan hasil Uji Normalitas yang didapatkan dari Survey Ekspektasi(1) & Survey Ekspektasi(2) sebesar $0,261 < 0,05$ (signifikansi 5%). Jika keduanya memiliki sebaran normal, maka uji komparasi(perbandingan) yang cocok diterapkan adalah Uji Paired Sample t-Test. Setelah dilakukan Uji Paired Sample t-Test terhadap Survey Persepsi(1) dan Survey Persepsi(2), hasil yang didapatkan seperti tabel berikut ini:

Tabel 4.9 Hasil Uji Paired Sample t-Test keseluruhan survey

| UJI PAIRED SAMPLE t-TEST | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|-------------|------------------------|
| PAIRED SAMPLE t-TEST | PAIRED SAMPLE STATISTIC | Sig. | Sig. (2-tailed) |
| Persepsi(1) | 5,2091 | 0,631 | 0,000 |
| Persepsi(2) | 6,2709 | | |
| Ekspektasi(1) | 5,0445 | 0,065 | 0,000 |
| Ekspektasi(2) | 5,5218 | | |

Berdasarkan hasil uji diatas, untuk nilai rata-rata Survey Persepsi(1)=5,2091, Survey Persepsi(2)=6,2709, sehingga dapat disimpulkan bahwa Survey Persepsi(2) memiliki nilai yang lebih baik dari Persepsi(1), dengan peningkatan sebesar 1,0618. Begitu pula dengan nilai rata-rata Survey Ekspektasi(1)=5,0445<nilai rata-rata Survey Ekspektasi (2)=5,5218, sehingga dapat disimpulkan bahwa Survey Ekspektasi(2) memiliki nilai yang lebih baik dari Ekspektasi (1), dengan peningkatan sebesar 0,4773. Sedangkan nilai Paired Sample Test keduanya bernilai=0,000<0,05 (signifikansi 5%), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara Persepsi(1) dan (2), begitu pula dengan Ekspektasi(1) dan (2).

4.5 Analisa Pengolahan Hasil Survey

Selain melakukan komparasi (perbandingan) terhadap Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1) dengan Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2), selanjutnya dilakukan analisa pengolahan hasil survey berdasarkan perbandingan jawaban responden yang didapat dari hasil Survey(1) dan Survey(2), untuk mengetahui kondisi pelayanan kepegawaian saat ini. Adapun analisa pengolahan hasil survey(1) dijabarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(1) dan Ekspektasi(1) (Lanjutan)

| No. | Dimensi dan Uraian |
|-----|---|
| 1. | Bukti Nyata (Tangible) |
| | Peralatan (tools) yang canggih dan modern |
| | ➤ Sebanyak 22% responden merasa sangat setuju jika pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik selama ini sudah ditunjang dengan peralatan (tools) yang canggih dan modern. |
| | ➤ Menurut 36% responden, pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik sudah memiliki seperangkat komputer lengkap dengan sistem dan Aplikasi yang terintegrasi dan jaringan internet yang terhubung satu sama lain. |
| | Fasilitas pelayanan, seperti ruangan Resepsionis |
| | ➤ Sebanyak 22% responden merasa sangat setuju jika ruangan Resepsionis di BKD Kab.Gresik memiliki tampilan yang menarik. ➤ Menurut 44% responden, ruang Resepsionis di BKD Kab.Gresik memiliki ruang Resepsionis yang bagus, ruang tunggu yang nyaman, dengan fasilitas AC dan TV. |

Tabel 4.10 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(1) dan Ekspektasi(1)
(Lanjutan)

| No. | Dimensi dan Uraian |
|-----|---|
| | Petugas pelayanan yang berpenampilan rapi dan menarik |
| | ➤ Sebanyak 22% responden merasa sangat setuju jika petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik berpenampilan rapi dan menarik. |
| | ➤ Menurut 54% responden, petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik memiliki penampilan yang sangat menarik, rapi dan komunikatif. |
| | Brosur dan leaflet mengenai persyaratan dan prosedur layanan kepegawaian |
| | ➤ Sebanyak 28% responden merasa tidak setuju jika di BKD Kab.Gresik memiliki brosur dan leaflet mengenai persyaratan dan prosedur layanan kepegawaian. |
| | ➤ Menurut 26% responden, di BKD Kab.Gresik tidak terdapat brosur dan leaflet mengenai persyaratan dan prosedur layanan kepegawaian, tetapi terdapat catatan kecil mengenai persyaratan dan prosedur. |
| 2. | Kehandalan (Reliability) |
| | Kesungguhan petugas pelayanan jika terdapat hambatan (kesulitan) didalam proses pelayanan kepegawaian |
| | ➤ Sebanyak 36% responden merasa setuju jika terdapat hambatan (kesulitan) didalam pelayanan kepegawaian, petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik berjanji membantu kesulitan tsb dan menepatinya. |
| | ➤ Menurut 40% responden, petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik mengatakan bahwa mereka tidak pernah sama sekali mengalami hambatan (kesulitan) didalam pelayanan kepegawaian, tetapi petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik sudah berkomitmen sejak awal akan mengawal setiap proses pelayanan kepegawaian sampai selesai, dan benar-benar membuktikan janjinya. |
| | Kesungguhan petugas pelayanan dalam mencari solusi yang terbaik |
| | ➤ Sebanyak 38% responden setuju bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik akan bersungguh-sungguh mencari solusi yang terbaik jika terdapat hambatan (kesulitan) didalam pelayanan kepegawaian. |
| | ➤ Sebanyak 50% responden merasa tidak pernah sama sekali mengalami hambatan (kesulitan) di dalam pelayanan kepegawaian, tetapi petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik sudah berkomitmen sejak awal untuk membantu mencari solusi atas segala permasalahan pelayanan kepegawaian. |
| | Layanan kepegawaian yang tepat sejak awal |
| | ➤ Sebanyak 38% responden merasa setuju jika petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik sudah memberikan layanan kepegawaian yang tepat sejak awal. |
| | ➤ Menurut 32% responden, BKD Kab.Gresik sudah memberikan layanan kepegawaian yang tepat sejak awal. |

Tabel 4.10 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(1) dan Ekspektasi(1)
(Lanjutan)

| No. | Dimensi dan Uraian |
|-----|---|
| | <p>Layanan kepegawaian sesuai deadline</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sebanyak 44% responden setuju bahwa BKD Kab.Gresik memberikan layanan kepegawaian sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan. ➤ Menurut 26% responden, BKD Kab.Gresik pernah terlambat dalam hal deadline pelayanan kepegawaian selama 3 hari. <p>Kesalahan didalam pelayanan kepegawaian</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sebanyak 50% responden setuju bahwa petugas pelayanan selalu berusaha meminimalisir kesalahan pada saat pelayanan kepegawaian berlangsung. ➤ Sebanyak 44% responden pernah mengalami kesalahan pada proses input data, dan kesalahan tsb terjadi satu kali. |
| 3. | <p>Kesigapan (Responsiveness)</p> <p>Waktu pelayanan yang akan diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sebanyak 34% responden menyatakan setuju jika petugas pelayanan akan memberitahu kapan saatnya layanan akan diberikan. ➤ Sebanyak 42% responden menyatakan bahwa petugas akan memberitahu kapan layanan akan dilakukan dan ada pemberitahuan jika ditanya terlebih dahulu. <p>Kecepatan petugas dalam melayani</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sebanyak 52% responden menyatakan setuju bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik melakukan pelayanan dengan cepat. ➤ Sebanyak 34% responden menyetujui bahwa berkas pelayanan langsung diproses pada hari itu juga setelah berkas dimasukkan. <p>Ketersediaan petugas pelayanan untuk membantu</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sebanyak 52% responden setuju bahwa petugas pelayanan selalu siap sedia untuk membantu. ➤ Menurut 24% responden, pada saat melakukan pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik selalu terjadi keruwetan, tetapi petugas pelayanan selalu siap sedia membantu keruwetan yang terjadi, terutama dalam hal pemilihan jenis layanan, persyaratan dan prosedur layanan sebanyak >=1x. <p>Respon cepat petugas pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sejumlah 28% responden setuju bahwa petugas pelayanan selalu merespon kesulitan dengan cepat tanpa menundanya terlebih dahulu. ➤ Sebanyak 34% responden mengaku mendapat respon cepat karena kesulitan diatasi >=3 hari semenjak melakukan pelayanan, dan petugas BKD menelpn untuk memberi solusi atas permasalahan yang ada. |
| 4. | <p>Jaminan (Assurance)</p> <p>Jaminan kehilangan dokumen</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sebanyak 20% responden menyatakan sangat setuju bahwa mereka pernah mengalami kehilangan dokumen ketika melakukan pelayanan kepegawaian. |

Tabel 4.10 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(1) dan Ekspektasi(1)
(Lanjutan)

| No. | Dimensi dan Uraian |
|-----|---|
| | <p>➤ Sebanyak 64% responden menyatakan sama sekali tidak pernah mengalami kehilangan dokumen pada saat melakukan pelayanan kepegawaian.</p> <p>Petugas pelayanan bisa dipercaya</p> <p>➤ Sejumlah 48% responden menyatakan setuju bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik bisa dipercaya.</p> <p>➤ Sebanyak 10% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik bisa dipercaya, tetapi mereka pernah mengalami kejadian penyalahgunaan dokumen sebanyak ≥ 1x.</p> <p>Kesopanan petugas pelayanan</p> <p>➤ Sebanyak 46% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik bersikap sopan secara konsisten.</p> <p>➤ Sebanyak 16% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik jarang bersikap sopan dan ramah ketika saya melakukan pelayanan kepegawaian, dan tidak konsisten, tergantung pada situasi dan kondisi.</p> <p>Tanggungjawab petugas terhadap deadline pelayanan yang molor</p> <p>➤ Sebanyak 54% responden menyatakan setuju jika petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik akan memberitahukan dan bertanggungjawab penuh jika terjadi keterlambatan deadline selesainya pengurusan layanan seperti yang sudah dijanjikan sebelumnya.</p> <p>➤ Sebanyak 18% responden menilai bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik kurang bertanggungjawab karena pemberitahuan keterlambatan diinformasikan selama ≥ 5 hari melalui telepon.</p> |
| 5. | <p>Perhatian (Empathy)</p> <p>Perhatian petugas pelayanan secara individual</p> <p>➤ Sebanyak 46% responden menyatakan setuju bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik memberikan perhatian secara individual ketika melakukan pelayanan kepegawaian, tanpa memandang darimana SKPD ybs berasal.</p> <p>➤ Sebanyak 4% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik sering memberikan perhatian sebagai perwakilan SKPD, bukan perhatian secara individual.</p> <p>Jam pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik</p> <p>➤ Sebanyak 44% responden menyatakan sudah merasa nyaman dengan jam pelayanan kepegawaian yang disediakan oleh BKD Kab.Gresik</p> <p>➤ Sebanyak 22% responden menyatakan bahwa cukup nyaman dengan jam pelayanan yang sudah ada, akan tetapi lebih baik agar jam kerja pelayanan ditambahkan secara spontan jika terdapat event atau kegiatan khusus, misal: PUPNS.</p> |

Tabel 4.10 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(1) dan Ekspektasi(1)
(Lanjutan)

| No. | Dimensi dan Uraian |
|-----|--|
| | Perhatian petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik terlepas dari ketika mengalami kesulitan atau tidak |
| | ➤ Sebanyak 38% responden setuju bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik memberikan perhatian terlepas dari publik mengalami kesulitan atau tidak. |
| | ➤ Sebanyak 8% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik hampir tidak pernah memberikan perhatian yang tulus di saat mengalami kesulitan |
| | Petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik mengutamakan kepentingan publik |
| | ➤ Sebanyak 34% responden menyatakan setuju bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik selalu mengutamakan kepentingan publik yang dilayani. |
| | ➤ Sebanyak 8% responden menyatakan bahwa seringkali petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik mengutamakan kepentingan intern BKD diatas kepentingan keseluruhan PNS. |
| | Petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik memahami kebutuhan spesifik yang dibutuhkan oleh publik |
| | ➤ Sebanyak 30% responden menyatakan setuju bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik selalu memahami kebutuhan spesifik pelayanan kepegawaian yang dibutuhkan oleh publik. |
| | ➤ Sebanyak 6% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik tidak selalu memahami kebutuhan spesifik pelayanan kepegawaian yang dibutuhkan oleh publik., tergantung kepada pengetahuan petugas yang melayani. |

Selain melakukan analisa pengolahan hasil survey terhadap Survey Persepsi(1) dan Survey Ekspektasi(1), analisa pengolahan hasil survey juga dilakukan terhadap Survey Persepsi(2) dan Survey Ekspektasi(2), yang hasilnya bisa dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(2) dan Ekspektasi(2)
(Lanjutan)

| No. | Dimensi dan Uraian |
|-----|--|
| 1. | Bukti Nyata (Tangible) |
| | Implementasi Teknologi Informasi (TI) yang memudahkan pelayanan kepegawaian |

Tabel 4.11 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(2) dan Ekspektasi(2)
(Lanjutan)

| No. | Dimensi dan Uraian |
|-----|---|
| | ➤ Sebanyak 58% responden merasa 80% sangat dimudahkan dalam melakukan pelayanan kepegawaian dengan adanya implementasi Teknologi Informasi (TI). |
| | ➤ Sedangkan 4% responden lainnya merasa kurang setuju jika implementasi Teknologi Informasi (TI) ini memudahkan dalam pelayanan kepegawaian. |
| | Daya tarik visual didalam sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) |
| | ➤ Sebanyak 50% responden merasa cukup setuju jika tampilan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) di BKD Kab.Gresik memiliki daya tarik visual. |
| | ➤ Menurut 22% responden menyatakan bahwa Keteraturan tata letak field-field pada form yang ada pada tampilan Aplikasi e-Service Kepegawaian 100% sangat teratur. |
| | Sistem pelayanan berbasis berbasis Teknologi Informasi (TI) bersifat <i>user friendly</i> |
| | ➤ Sebanyak 62% responden merasa cukup setuju jika sistem pelayanan berbasis berbasis Teknologi Informasi (TI) bersifat <i>user friendly</i> |
| | ➤ Menurut 18% responden menyatakan bahwa Aplikasi e-Service Kepegawaian ini 60% mudah digunakan. |
| | Informasi yang tepat dan lengkap mengenai prosedur pelayanan melalui aplikasi berbasis Teknologi Informasi (TI) |
| | ➤ Sebanyak 48% responden merasa setuju mendapatkan informasi yang tepat dan lengkap mengenai prosedur pelayanan melalui aplikasi berbasis Teknologi Informasi (TI). |
| 2. | ➤ Menurut 44% responden, setiap melakukan proses pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik melalui Aplikasi e-Service Kepegawaian, selalu mendapat informasi yang 100% tepat dan lengkap. |
| | Kehandalan (Reliability) |
| | Gangguan jaringan selama menggunakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) |
| | ➤ Sebanyak 52% responden merasa setuju tidak pernah mengalami gangguan jaringan selama menggunakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI). |
| | ➤ Menurut 18% responden pernah mengalami gangguan jaringan selama menggunakan Aplikasi e-Service Kepegawaian sebanyak $\geq 3x$. |
| | Proses pelayanan kepegawaian yang dapat dimonitoring melalui sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) |
| | ➤ Sebanyak 44% responden setuju bahwa setiap proses pelayanan kepegawaian pada sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) dapat dimonitoring. |

Tabel 4.11 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(2) dan Ekspektasi(2)
(Lanjutan)

| No. | Dimensi dan Uraian |
|-----|--|
| | <p>➤ Sebanyak 50% responden merasa setiap proses pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi e-Service Kepegawaian dapat dimonitoring.</p> <p>Layanan kepegawaian yang tepat sejak awal</p> <p>➤ Sebanyak 38% responden merasa setuju jika petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik sudah memberikan layanan kepegawaian yang tepat sejak awal.</p> <p>➤ Menurut 32% responden, BKD Kab.Gresik sudah memberikan layanan kepegawaian yang tepat sejak awal.</p> |
| | <p>Prosedur pelayanan pada sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini sudah lengkap dan mendetil</p> <p>➤ Sebanyak 50% responden setuju bahwa prosedur pelayanan pada sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini sudah lengkap dan mendetil.</p> <p>➤ Menurut 36% responden menyatakan bahwa menu pelayanan didalam Aplikasi e-Service Kepegawaian berisi mengenai data pribadi, jenis pelayanan, berkas pelayanan, input dan upload file, deadline pelayanan beserta deadline selesainya pelayanan.</p> <p>Informasi mengenai deadline selesainya pelayanan kepegawaian melalui sistem berbasis Teknologi Informasi (TI)</p> <p>➤ Sebanyak 48% responden sangat setuju bahwa setiap melakukan proses pelayanan kepegawaian melalui sistem berbasis Teknologi Informasi (TI) selalu mendapatkan informasi mengenai deadline selesainya pelayanan.</p> <p>➤ Sebanyak 46% responden menyatakan bahwa selama menggunakan Aplikasi e-Service Kepegawaian, pernah mengalami keterlambatan sampai dengan ≥ 3 hari.</p> |
| 3. | <p>Kesigapan (Responsiveness)</p> <p>Implementasi sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) bebas dari gangguan error</p> <p>➤ Sebanyak 54% responden menyatakan setuju dalam implementasi sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) bebas dari gangguan error.</p> <p>➤ Sebanyak 4% responden menyatakan bahwa selama menggunakan Aplikasi e-Service Kepegawaian pernah mengalami gangguan error sebanyak ≥ 3x.</p> <p>Informasi kapan saatnya menggunakan layanan pada aplikasi pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI)</p> <p>➤ Sebanyak 44% responden menyatakan cukup setuju bahwa terdapat Informasi mengenai kapan saatnya menggunakan layanan pada aplikasi pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI).</p> |

Tabel 4.11 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(2) dan Ekspektasi(2)
(Lanjutan)

| No. | Dimensi dan Uraian |
|-----|---|
| | <p>➤ Sebanyak 2% responden menyetujui bahwa Aplikasi e-Service Kepegawaian akan mengirim notifikasi mengenai kapan saatnya layanan digunakan sebanyak $\geq 3x$.</p> <p>Sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini sudah bekerja dengan cepat dan tepat</p> <p>➤ Sebanyak 58% responden menyatakan cukup setuju bahwa sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini sudah bekerja dengan cepat dan tepat.</p> <p>➤ Menurut 38% responden, Aplikasi e-Service Kepegawaian akan memproses pelayanan pada hari itu juga.</p> <p>Sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) membantu dalam melakukan pelayanan kepegawaian</p> <p>➤ Sejumlah 50% responden cukup setuju bahwa Sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) membantu dalam melakukan pelayanan kepegawaian.</p> <p>➤ Sebanyak 2% responden mengaku terbantu dalam melakukan proses pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi e-Service Kepegawaian sebanyak $\geq 3x$.</p> <p>Respon permintaan dengan cepat melalui sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI)</p> <p>➤ Sebanyak 48% responden menyatakan setuju bahwa sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini dapat merespon permintaan dengan cepat.</p> <p>➤ Sebanyak 10% responden menyatakan bahwa Aplikasi e-Service Kepegawaian ini merespon agak lambat karena kesulitan diatasi ≥ 7 hari semenjak melakukan pelayanan, sistem akan memberikan solusi jawaban atas permasalahan yang ada.</p> |
| 4. | <p>Jaminan (Assurance)</p> <p>Jaminan kehilangan dokumen (document failed) pada saat menggunakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI)</p> <p>➤ Sebanyak 42% responden menyatakan setuju bahwa mereka pernah mengalami kehilangan dokumen (document failed) ketika melakukan pelayanan kepegawaian melalui sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI).</p> <p>➤ Sebanyak 46% responden menyatakan pernah mengalami kehilangan dokumen (document failed) sebanyak $\geq 1x$ ketika melakukan pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi e-Service Kepegawaian.</p> <p>Jenis dokumen yang hilang pada saat menggunakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI)</p> <p>➤ Sejumlah 50% responden menyatakan setuju bahwa jenis dokumen yang hilang pada saat menggunakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) merupakan dokumen utama.</p> |

Tabel 4.11 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(2) dan Ekspektasi(2)
(Lanjutan)

| No. | Dimensi dan Uraian |
|-----|---|
| | <p>➤ Sebanyak 36% responden menyatakan bahwa jenis dokumen yang hilang pada saat menggunakan Aplikasi e-Service Kepegawaian merupakan dokumen pendukung, seperti Surat Pengantar dari SKPD.</p> <p>Tanggungjawab BKD Kab.Gresik atas kehilangan dokumen (failed document) pada sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI)</p> <p>➤ Sebanyak 52% responden menyatakan setuju bahwa BKD Kab.Gresik akan bertanggungjawab terhadap segala bentuk kehilangan dokumen (failed document) pada sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI).</p> <p>➤ Sebanyak 2% responden menyatakan bahwa BKD Kab.Gresik 40% bertanggungjawab terhadap segala bentuk kehilangan dokumen (failed document) pada Aplikasi e-Service Kepegawaian.</p> <p>Notifikasi melalui sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) terhadap deadline pelayanan yang molor</p> <p>➤ Sebanyak 56% responden menyatakan cukup setuju jika terdapat notifikasi melalui sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) dan bertanggungjawab penuh jika terjadi keterlambatan deadline selesainya pengurusan layanan seperti yang sudah dijanjikan sebelumnya.</p> <p>➤ Sebanyak 32% responden menilai bahwa notifikasi agak terlambat karena diinformasikan setelah ≥ 3 hari.</p> |
| 5. | <p>Perhatian (Empathy)</p> <p>Perhatian berupa peringatan (alert) ketika salah dalam menggunakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI)</p> <p>➤ Sebanyak 10% responden menyatakan cukup setuju bahwa sistem akan memberikan peringatan (alert) ketika salah dalam menggunakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI).</p> <p>➤ Sebanyak 52% responden menyatakan bahwa Aplikasi e-Service Kepegawaian 100% akan selalu memberikan peringatan (alert) ketika salah dalam menggunakan.</p> <p>Sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) lebih memudahkan dalam melakukan pelayanan kepegawaian</p> <p>➤ Sebanyak 4% responden menyatakan cukup setuju jika sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) lebih memudahkan dalam melakukan pelayanan kepegawaian.</p> <p>➤ Sebanyak 56% responden menyatakan bahwa Aplikasi e-Service Kepegawaian 100% memudahkan dalam melakukan pelayanan kepegawaian.</p> <p>Sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) sudah mencakup semua pelayanan kepegawaian</p> |

Tabel 4.11 Analisa Pengolahan Hasil Survey Persepsi(2) dan Ekspektasi(2)
(Lanjutan)

| No. | Dimensi dan Uraian |
|-----|---|
| | ➤ Sebanyak 58% responden setuju bahwa Sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) sudah mencakup semua pelayanan kepegawaian. |
| | ➤ Sebanyak 18% responden menyatakan bahwa Aplikasi e-Service Kepegawaian sudah 60% mencakup semua layanan kepegawaian yang ada di BKD Kab.Gresik |
| | Aplikasi berbasis Teknologi Informasi (TI) ini membantu dalam pelayanan kepegawaian |
| | ➤ Sebanyak 46% responden menyatakan sangat setuju bahwa aplikasi berbasis Teknologi Informasi (TI) ini membantu dalam pelayanan kepegawaian. |
| | ➤ Sebanyak 42% responden menyatakan bahwa Aplikasi e-Service Kepegawaian membantu dalam hal efisiensi waktu, biaya dan tenaga dengan deadline layanan yang sudah terjadwal dan pelayanan yang dapat dimonitoring. |
| | Aplikasi berbasis Teknologi Informasi (TI) ini membantu kebutuhan spesifik dalam pelayanan kepegawaian |
| | ➤ Sebanyak 42% responden menyatakan sangat setuju bahwa aplikasi berbasis Teknologi Informasi (TI) ini membantu kebutuhan spesifik dalam pelayanan kepegawaian. |
| | ➤ Sebanyak 40% responden menyatakan bahwa Aplikasi e-Service Kepegawaian 100% selalu membantu kebutuhan spesifik layanan kepegawaian. |

BAB 5

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Permasalahan yang muncul dari penelitian mengenai kepuasan pelayanan kepegawaian adalah sebagai berikut:

- Dari tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1) yang telah dilakukan, hasil survey yang didapatkan menunjukkan bahwa terdapat dimensi pelayanan yang perlu diperbaiki, yaitu Reliability (Kehandalan) sebesar (-2,92) dan Empathy (Perhatian) sebesar (-3,012), sehingga diperlukan perbaikan pelayanan dari dimensi tersebut, salah satunya dengan perancangan Aplikasi e-Service Kepegawaian.
- Setelah tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(1) selesai dilakukan, selanjutnya dilakukan Uji Validitas dengan menggunakan Korelasi Pearson, dan disimpulkan bahwa pertanyaan kuesioner Persepsi(1) no.19 bernilai tidak valid karena bernilai $0,155 < (r_{\text{tabel signifikansi 5\% N=50}) 0,279$. Selain itu, terdapat pula Uji Reliabilitas dengan menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha, dimana Uji Reliabilitas pada Survey Persepsi(1) = 0,926 dan Uji Reliabilitas pada Survey Persepsi(1) = 0,981. Dan keduanya bernilai Reliable karena $> (r_{\text{tabel signifikansi 5\% N=50}) 0,279$.
- Dari Tahapan Perancangan dan Training Sistem yang dilakukan, Aplikasi e-Service Kepegawaian yang diujicobakan adalah menu Kartu Pegawai Negeri Sipil Elektronik (KPE) dan Kartu Istri/Suami (KARIS/KARSU), yang diujicobakan kepada 118 orang, yang berlangsung sekitar 1,5 bulan dan terbagi dalam 2 periode pengujian, yaitu periode 1 mulai tanggal 21 Maret - 10 April 2017 dan periode 2 mulai tanggal 11 April 2017 - 1 Mei 2017.
- Dari Tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2), hasil survey menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan tidak ada yang bernilai negatif. Hal ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pelayanan di BKD Kab.Gresik sudah baik dan mengalami peningkatan daripada sebelumnya.

- Dari keseluruhan hasil Analisa Service Gap Servqual yang dilakukan, terdapat peningkatan nilai rata-rata Skor Servqual terhadap kelima dimensi sebesar 1,697. Ini menandakan bahwa terjadi peningkatan terhadap pelayanan di BKD Kab.Gresik.
- Setelah tahapan Survey dan Analisa Kepuasan(2) selesai dilakukan, selanjutnya dilakukan Uji Validitas dengan menggunakan Korelasi Pearson, dan disimpulkan bahwa pertanyaan kuesioner Persepsi(2) no.14 bernilai tidak valid karena bernilai $0,245 < (r_{\text{tabel signifikansi 5\% N=50}) 0,279$. Selain itu, terdapat pula Uji Reliabilitas dengan menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha, dimana Uji Reliabilitas pada Survey Persepsi(2) = 0,919 dan Uji Reliabilitas pada Survey Persepsi(2) = 0,935. Dan keduanya bernilai Reliable karena $> (r_{\text{tabel signifikansi 5\% N=50}) 0,279$.
- Dari uji statistik komparasi (perbandingan) menggunakan Uji Paired Sample t_Test terhadap keseluruhan survey, terjadi peningkatan terhadap nilai rata-rata Survey Persepsi sebesar 1,061, dan juga terjadi peningkatan terhadap nilai rata-rata Survey Ekspektasi sebesar 0,477. Kedua survey tsb memiliki nilai nilai Paired Sample Test keduanya bernilai $=0,000 < 0,05$ (signifikansi 5%), sehingga bisa disimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan diantara keduanya.

5.2 Saran

Sedangkan saran yang dapat diambil berdasarkan penelitian diatas adalah sebagai berikut:

- Bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap publik, perlu dilakukan evaluasi dan pembaharuan mengenai Standar Operasional dan Prosedur (SOP) di tiap-tiap layanan kepegawaian.
- Perancangan aplikasi khusus untuk pelayanan kepegawaian harus ditingkatkan meliputi keseluruhan pelayanan, meskipun menilik dari data pengaduan yang masuk, pengaduan mengenai hal tsb masih rendah.
- Penambahan Human Resources (HR) Intelligence Report didalam aplikasi pelayanan kepegawaian tidak hanya bersifat Visualisasi berupa Report, tetapi juga dikembangkan menjadi Decision Support and Intelligent System.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mahdi H. (2016) Kompasiana. [Online].
http://www.kompasiana.com/tenderwatch/pelayanan-publik-menurut-uu-no-25-tahun-2009_54ffd0b5a333118f6850fa7b
- [2] Kepala Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Gresik, "Surat Keterangan Kepala Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Gresik," Gresik, Nomor: 474/II/437.73/2017.
- [3] Victor, et al Lorin a, "The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the SERVQUAL scale," in *Procedia Economics and Finance*, 2013, pp. 573-585.
- [4] Zavareh-Farnaz et al Behesthi, "E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-customer Satisfaction in Internet Banking Services," *Journal of Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol. 40, pp. 441-445, 2012.
- [5] Md. Rifayat Islam, "Application of SERVQUAL Model in Customer Service of Mobile Operators: A Study from the Context of Bangladesh," *European Journal of Business and Management*, vol. 4, p. 1, 2012.
- [6] Ida et. al. Lindgren, "Electronic services in the public sector: A conceptual framework," *Journal of Government Information Quarterly*, vol. 30, pp. 163-172, 2013.
- [7] Apoorva, et al. Mishra, "A Comparative Study of Different Software Development Life Cycle Models in Different Scenario," *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies*, vol. 1, no. 5, 2013 October.
- [8] Sewdass Nisha, "Proposing a Competitive Intelligence (CI) framework for Public Service departments to enhance," *SA Journal of Information Management*, vol. 14(1), p. Art. #491., 2012.
- [9] Silontong. (2014) Pengertian Teknologi Informasi menurut ahli, buku dan bahasa. [Online]. <https://silontong.com/2014/06/02/pengertian-teknologi-informasi-menurut-ahli-buku-dan-bahasa/>
- [10] Wikipedia. (2016) Wikipedia: Layanan Elektronik. [Online].
https://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_elektronik

- [11] Wikipedia. (2016) Wikipedia: Inteligensi Bisnis. [Online].
https://id.wikipedia.org/wiki/Inteligensi_bisnis
- [12] Wikipedia. (2013) Wikipedia: Servqual. [Online].
<https://id.wikipedia.org/wiki/Servqual>
- [13] Fandy Tjiptono, "Service Management Mewujudkan Layanan Prima," in *Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2*. Yogyakarta, Indonesia: Andi, 2012.
- [14] Konsistensi. (2017) Uji Validitas Data dengan Rumus Pearson SPSS. [Online]. <http://www.konsistensi.com/2013/03/uji-validitas-data-dengan-rumus-pearson.html>
- [15] SPSS Indonesia. (2017) Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS. [Online]. <http://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>
- [16] dr.M.Sopiyudin Dahlan, *Statistika untuk Kedokteran dan Kesehatan*, 1st ed. Jakarta, Indonesia: Arkans, 2006.
- [17] Syamsul Hadi. (2017, Pebruari) Pengertian Metode Penelitian Kuantitatif. [Online]. <http://www.maribelajarbkk.web.id/2015/07/pengertian-metode-penelitian-kuantitatif.html>

LAMPIRAN I

Rincian Jumlah Pengaduan BKD Kab.Gresik Tahun 2016:

| TOPIK PENGADUAN | TAHUN 2016 | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|------------|------|-------|-------|-----|------|------|------|------|-----|-----|-----|-------|
| | JAN | PEBR | MARET | APRIL | MEI | JUNI | JULI | AGST | SEPT | OKT | NOP | DES | TOTAL |
| KOTAK SARAN DAN PENGADUAN | 11 | 13 | 19 | 12 | 15 | 17 | 18 | 21 | 28 | 31 | 23 | 33 | 241 |
| KP | 6 | 7 | 9 | 7 | 9 | 10 | 12 | 14 | 16 | 19 | 14 | 15 | |
| KGB | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 6 | 4 | |
| Mutasi Pegawai | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 6 | |
| Kartu2 Kepegawaian | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | |
| Diklat Pegawai | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | |
| Pengangkatan CPNS & Honorer | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 | 3 | 2 | 5 | |
| Disiplin Pegawai | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Lain-lain | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| WEBSITE | 21 | 25 | 24 | 36 | 21 | 28 | 24 | 33 | 29 | 41 | 37 | 42 | 361 |
| KP | 1 | 3 | 5 | 14 | 7 | 17 | 16 | 13 | 19 | 17 | 18 | 18 | |
| KGB | 0 | 0 | 0 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 6 | |
| Mutasi Pegawai | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 3 | 4 | |
| Kartu2 Kepegawaian | 1 | 3 | 0 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 6 | 4 | 8 | |
| Diklat Pegawai | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 3 | |
| Pengangkatan CPNS & Honorer | 7 | 7 | 5 | 7 | 5 | 3 | 3 | 7 | 1 | 8 | 6 | 3 | |
| Disiplin Pegawai | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | |
| Lain-lain | 6 | 9 | 8 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

Rincian Jumlah Pengaduan BKD Kab.Gresik Tahun 2016:

| TOPIK PENGADUAN | TAHUN 2016 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------|------|-------|-------|-----|------|------|------|------|-----|-----|-----|-------|
| | JAN | PEBR | MARET | APRIL | MEI | JUNI | JULI | AGST | SEPT | OKT | NOP | DES | TOTAL |
| SMS GATEWAY | 32 | 34 | 36 | 45 | 50 | 46 | 47 | 56 | 53 | 49 | 67 | 59 | 574 |
| KP | 8 | 9 | 13 | 19 | 23 | 24 | 25 | 31 | 31 | 25 | 32 | 30 | |
| KGB | 3 | 4 | 6 | 9 | 11 | 10 | 7 | 11 | 10 | 9 | 14 | 11 | |
| Mutasi Pegawai | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | |
| Kartu2 Kepegawaian | 2 | 4 | 4 | 3 | 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 6 | 4 | |
| Diklat Pegawai | 2 | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | |
| Pengangkatan CPNS & Honorer | 7 | 8 | 6 | 9 | 5 | 6 | 9 | 7 | 5 | 9 | 9 | 7 | |
| Disiplin Pegawai | 6 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Lain-lain | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | |

LAMPIRAN II



KUESIONER TESIS PERSEPSI (1)

**Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepegawaian di
Kabupaten Gresik menggunakan Servqual Model**

**Indira Alimsyah
NRP . 2215 206 709**

Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Ir. Achmad Affandi, DEA**
- 2. Dr. Adhi Dharma Wibawa, ST, MT**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK
ELEKTRO BIDANG KEAHLIAN
TELEMATIKA - CIO
JURUSAN TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH
NOPEMBER SURABAYA
2016**

Lampiran 1 Permohonan dan Penjelasan Menjadi Responden

PERMOHONAN DAN PENJELASAN MENJADI RESPONDEN

Responden yang saya hormati, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indira Alimsyah

NRP : 2215206709

adalah Mahasiswa Program Magister, Jurusan Teknik Elektro, Bidang Keahlian Telematika / Chief Information Officer (CIO), Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang akan melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepegawaian di Kabupaten Gresik menggunakan Servqual Model“. Bersama ini saya mohon kesediaan Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Sebelumnya, saya akan menjelaskan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Tujuan penelitian ini adalah untuk menciptakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik, dan juga untuk mencapai peningkatan kepuasan pelayanan publik berdasarkan parameter pelayanan publik menurut Servqual Model, yaitu:
 - Bukti Nyata (Tangibel).
 - Keandalan (Reliability).
 - Kecepatan (Responsiveness).
 - Jaminan (Assurance).
 - Perhatian (Empathy).
- 2) Adapun manfaat penelitian ini adalah:
 - Memberikan rekomendasi Change Management dalam tubuh organisasi BKD Kab.Gresik dalam pemanfaatan TIK.
 - Meningkatkan pelayanan publik di BKD Kab.Gresik agar lebih baik.
 - Untuk mengetahui tingkat kesenjangan (Gap) antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh publik (Expected Service) dengan kualitas pelayanan yang telah diterima (Perceived Service) oleh publik.
 - Untuk memecahkan masalah kepegawaian yang membutuhkan Human Resources (HR) Intelligence, sehingga memudahkan dalam mengambil keputusan.
- 3) Data hanya disajikan untuk penelitian dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), serta tidak digunakan untuk maksud- maksud lain. Hasil penelitian ini akan diberikan kepada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kab.Gresik, sebagai bahan untuk meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan kepegawaian.

- 4) Jika ada yang belum jelas, dan atau bila ada pertanyaan lebih lanjut dapat menghubungi saya di nomor HP: 081331815990 atau 088216955247.
- 5) Untuk itu saya mohon partisipasi saudara untuk mengisi kuesioner yang telah saya persiapkan dengan sejujur-jujurnya, sehingga hasil akhir yang diperoleh tepat dan akurat.
- 6) Apabila pengisian kuesioner sudah selesai dilaksanakan, dimohon untuk mengirimkan kembali Hasil Pengisian Survey Persepsi dan Survey Ekspektasi ke Bidang Data Kepegawaian - BKD Kab.Gresik, atau melalui alamat email berikut: indiscs@yahoo.com atau indirasya82@gmail.com, selambat-lambatnya tanggal 29 Juli 2016 karena akan dilakukan analisa lebih lanjut.

Demikian permohonan dari saya, atas kesediaan Saudara menjadi responden penelitian ini, disampaikan terimakasih.

Gresik, 1 Juli 2016
Peneliti,

TTD

Indira Alimsyah

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

Nama :

Gol. :

SKPD :

Tgl Survey :

User
Level:
2 / 3

*)diisi
petugas

=====

Dibawah ini adalah angket mengenai kepuasan pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik. Silahkan Anda isi angket berikut dengan menjawab pertanyaan kuesioner dengan menggunakan tanda centang (v) sesuai jawaban yang anda pilih, mulai dari skala 1 s/d 7, sesuai dengan kondisi yang ada di BKD Kab.Gresik. Berikut pertanyaan Survey Persepsi(1):

Survey Persepsi(1)

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Menurut anda, apakah selama ini pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik sudah dilengkapi dengan peralatan (tools) yang canggih dan modern? Pilih angka di bawah ini sesuai kondisi yang ada: 1 = tidak memiliki peralatan (tools) apapun untuk menunjang pelayanan 2 = memiliki ceklist kelengkapan berkas dalam bentuk kertas 3 = memiliki ceklist kelengkapan berkas dalam file excel di sebuah komputer 4 = NULL 5 = memiliki seperangkat komputer lengkap, namun sistem belum terintegrasi dan tidak ada jaringan internet 6 = memiliki seperangkat komputer lengkap, namun sistem belum terintegrasi dan jaringan internet yang terhubung satu sama lain 7 = memiliki seperangkat komputer lengkap dengan sistem dan Aplikasi yang terintegrasi dan jaringan internet yang terhubung satu sama lain | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. | <p>Menurut anda, bagaimanakah fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh BKD Kab.Gresik, seperti ruangan Resepsionis, apakah tersedia? Dan bagaimana kondisi ruang Resepsionis menurut anda?</p> <p>1 = tidak memiliki ruang Resepsionis</p> <p>2 = memiliki ruang Resepsionis seadanya dan menjadi satu dengan ruangan pegawai BKD Kab.Gresik</p> <p>3 = memiliki ruang Resepsionis yang bagus dan menjadi satu dengan ruangan pegawai BKD Kab.Gresik</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = memiliki ruang Resepsionis yang bagus, tanpa ruang tunggu, tanpa AC dan tanpa TV</p> <p>6 = memiliki ruang Resepsionis yang bagus, ruang tunggu yang nyaman, tanpa fasilitas AC dan TV</p> <p>7 = memiliki ruang Resepsionis yang bagus, ruang tunggu yang nyaman, dengan fasilitas AC dan TV</p> | | | | | | | |
| 3. | <p>Menurut anda, apakah petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik berpenampilan rapi, dan komunikatif?</p> <p>1 = sama sekali tidak menarik, acak-acakan, dan tidak komunikatif sama sekali</p> <p>2 = kurang menarik, acak-acakan, dan tidak komunikatif sama sekali</p> <p>3 = cukup menarik, acak-acakan, dan tidak komunikatif sama sekali</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = menarik, tetapi tidak rapi dan kurang komunikatif</p> <p>6 = sangat menarik, rapi tetapi kurang komunikatif</p> <p>7 = sangat menarik, rapi dan komunikatif</p> | | | | | | | |
| 4. | <p>Menurut anda, apakah di BKD Kab.Gresik selama ini sudah terdapat brosur dan leaflet yang berisi tentang jenis, persyaratan dan prosedur mengenai pelayanan kepegawaian?</p> <p>1 = sama sekali tidak terdapat brosur/leaflet/persyaratan dan prosedur pelayanan kepegawaian sama sekali prosedur pelayanan</p> <p>2 = tidak terdapat brosur/leaflet, tetapi terdapat catatan mengenaipersyaratan dan prosedur pelayanan di meja resepsionis</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | <p>3 = terdapat brosur/leaflet, tetapi isinya sudah tidak update (persyaratan pelayanan beberapa tahun yang lalu)</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = terdapat brosur/leaflet, isinya kurang lengkap, kurang jelas, dan kurang menarik</p> <p>6 = terdapat brosur/leaflet, isinya sangat lengkap, jelas, tapi kurang menarik</p> <p>7 = terdapat brosur/leaflet, isinya sangat lengkap, jelas dan menarik</p> | | | | | | | |
| 5. | <p>Apakah anda pernah mengalami kesulitan atau hambatan dalam proses pelayanan kepegawaian? Dan apakah BKD Kab.Gresik berjanji membantu proses tersebut dan menepati janji nya?</p> <p>1 = pernah, tetapi BKD Kab.Gresik tidak mau tahu akan segala kerumitan proses yang saya hadapi</p> <p>2 = pernah, dan BKD Kab.Gresik sama sekali tidak berjanji apa-apa dan melepas seluruh proses pelayanan, sehingga saya sendiri yang harus mengurus sampai akhir</p> <p>3 = pernah, tetapi BKD Kab.Gresik tidak menawarkan bantuan dan tidak menjanjikan apa-apa</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = pernah, dan BKD Kab.Gresik berjanji mengawal setiap proses pelayanan sampai selesai, tetapi janjinya tidak terbukti</p> <p>6 = pernah, dan BKD Kab.Gresik berjanji mengawal setiap proses pelayanan sampai selesai, dan benar-benar dibuktikan janjinya</p> <p>7 = tidak pernah sama sekali, tetapi BKD Kab.Gresik sudah berkomitmen sejak awal akan mengawal setiap proses pelayanan kepegawaian sampai selesai, dan benar-benar membuktikan janjinya</p> | | | | | | | |
| 6. | <p>Apakah anda pernah mengalami kesulitan atau hambatan dalam proses pelayanan kepegawaian? Dan apakah BKD Kab.Gresik bersungguh-sungguh dalam membantu mencari solusi yang terbaik?</p> <p>1 = pernah, tetapi BKD Kab.Gresik tidak menawarkan bantuannya, sehingga saya sendiri yang harus menuntaskan permasalahan hingga di akhir proses</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|--|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | <p>2 = pernah, tetapi BKD Kab.Gresik tidak menawarkan bantuannya, sehingga tidak ada solusi atas permasalahan saya</p> <p>3 = pernah, tetapi saya lihat sejauh ini BKD Kab.Gresik belum bisa memberikan solusi yang terbaik untuk permasalahan saya, sehingga saya harus mencari bantuan ke pihak lain</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = pernah, dan BKD Kab.Gresik senantiasa berupaya memberikan solusi yang terbaik untuk setiap permasalahan saya, tetapi hasil dari solusi tsb belum pernah saya rasakan manfaatnya</p> <p>6 = pernah, dan saya lihat sejauh ini BKD Kab.Gresik selalu berupaya memberikan solusi yang terbaik atas permasalahan saya, sehingga mendapatkan win-win solution atas permasalahan saya</p> <p>7 = tidak pernah sama sekali, tetapi BKD Kab.Gresik sudah berkomitmen sejak awal untuk membantu mencari solusi atas segala permasalahan pelayanan kepegawaian</p> | | | | | | | |
| 7. | <p>Menurut anda, apakah BKD Kab.Gresik sudah memberikan layanan kepegawaian secara tepat sejak awal?</p> <p>1 = tidak tepat sama sekali</p> <p>2 = sangat sering terjadi kekeliruan jenis pelayanan, dan tidak ada komunikasi dengan petugas sama sekali</p> <p>3 = jarang tepat, dan sering terjadi miskomunikasi dengan petugas mengenai pelayanan kepegawaian apa yang dibutuhkan</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = cukup tepat, namun terkadang terjadi kekeliruan prosedur dan persyaratan layanan</p> <p>6 = seringkali tepat, namun terkadang terjadi kesalahan dalam pendefinisian persyaratan khusus dalam pelayanan kepegawaian</p> <p>7 = selalu tepat sejak awal</p> | | | | | | | |
| 8. | <p>Menurut anda, apakah BKD Kab.Gresik pernah mengalami keterlambatan dalam hal deadline pelayanan kepegawaian? Jika pernah, sampai berapa hari keterlambatan?</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. | <p>1 = pernah, terlambat sampai dengan 60 hari</p> <p>2 = pernah, terlambat sampai dengan 30 hari</p> <p>3 = pernah, terlambat sampai dengan 14 hari</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = pernah, terlambat sampai dengan 7 hari</p> <p>6 = pernah, terlambat sampai dengan 3 hari</p> <p>7 = selalu tepat waktu dan tidak pernah terlambat</p> | | | | | | | |
| 9. | <p>Menurut anda, kesalahan apakah yang pernah dilakukan oleh BKD Kab.Gresik dalam konteks pelayanan kepegawaian? Dan apakah BKD Kab.Gresik sudah berusaha meminimalisir kesalahan tersebut? Dan sudah berapa kali kesalahan tsb terjadi?</p> <p>1 = kesalahan yang terjadi adalah kurangnya ketelitian petugas pelayanan BKD Kab.Gresik dalam mengkategorikan jenis pelayanan, dan BKD Kab.Gresik sudah meminimalisir hal tsb dengan cara melakukan pengecekan ulang dari awal sampai akhir, terjadi sebanyak ≥ 10 x</p> <p>2 = kesalahan yang terjadi adalah rumitnya prosedur di dalam internal BKD Kab.Gresik sendiri, dan BKD Kab.Gresik sudah lama mengatasi kerumitan birokrasi ini melalui proses pelayanan yang transparan, dan kesalahan tsb terjadi sebanyak ≥ 7 x</p> <p>3 = kesalahan yang terjadi adalah tertundanya penetapan SK di instansi terkait, sehingga berakibat pada tertundanya proses penetapan SK di BKD Kab.Gresik, dan BKD Kab.Gresik sudah berusaha meminimalisir hal tsb dengan melakukan pendekatan dan koordinasi yang lebih baik ke instansi terkait, dan kesalahan tsb terjadi sebanyak ≥ 5 x</p> <p>4 = NULL</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | <p>5 = kesalahan yang terjadi adalah kesalahan dalam pengelolaan berkas, dan BKD Kab.Gresik sudah berusaha meminimalisir hal tsb dengan melakukan pengecekan ulang dan pengarsipan berkas sebelum dikirim ke instansi terkait, dan kesalahan tsb terjadi sebanyak $\geq 3x$</p> <p>6 = kesalahan yang terjadi adalah kesalahan dalam proses input data kepegawaian, dan BKD Kab.Gresik sudah berusaha menghilangkan kesalahan tsb dengan cara melakukan updating data kepegawaian secara kontinyu, dan kesalahan tsb terjadi sbnyk $\geq 1x$</p> <p>7 = tidak pernah terjadi kesalahan sama sekali</p> | | | | | | | |
| 10. | <p>Jika anda mengalami kebingungan kapan saat yang tepat untuk melakukan pelayanan kepegawaian, misalnya KP, KGB, apakah petugas di BKD Kab.Gresik memberitahu anda kapan persisnya layanan akan diberikan untuk anda?</p> <p>1 = tidak pernah ada pemberitahuan sama sekali</p> <p>2 = sangat jarang ada pemberitahuan</p> <p>3 = jarang ada pemberitahuan</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = sering ada pemberitahuan</p> <p>6 = ad pemberitahuan jika ditanya terlebih dahulu</p> <p>7 = selalu ada pemberitahuan tanpa ditanya</p> | | | | | | | |
| 11. | <p>Pada saat anda melakukan pelayanan kepegawaian, apakah petugas di BKD Kab.Gresik melayani anda dengan cepat? Dan seberapa cepat petugas BKD Kab.Gresik melayani anda?</p> <p>1 = tidak, proses pelayanan dilaksanakan pada ≥ 60 hari setelah berkas dimasukkan</p> <p>2 = tidak, proses pelayanan dilaksanakan pada ≥ 30 hari setelah berkas dimasukkan</p> <p>3 = tidak, proses pelayanan dilaksanakan pada ≥ 14 hari setelah berkas dimasukkan</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = iya, proses pelayanan dilaksanakan pada ≥ 7 hari setelah berkas dimasukkan</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | <p>6 = iya, proses pelayanan dilaksanakan pada ≥ 3 hari setelah berkas dimasukkan</p> <p>7 = iya, proses pelayanan langsung dilaksanakan pada hari itu juga setelah berkas dimasukkan</p> | | | | | | | |
| 12. | <p>Apakah anda sering mengalami keruwetan pada saat melakukan pelayanan kepegawaian? Apakah petugas di BKD Kab.Gresik selalu bersedia membantu anda? Dan hal-hal apa sajakah yang dibantu oleh petugas? Berapa kali anda mengalami hal tsb?</p> <p>1 = selalu terjadi keruwetan, tetapi petugas BKD tidak bersedia membantu, keruwetan dalam hal pemilihan jenis layanan, persyaratan dan prosedur layanan, sebanyak $\geq 10x$</p> <p>2 = sering terjadi keruwetan, tetapi petugas BKD jarang bersedia membantu, keruwetan dalam hal pemilihan jenis layanan, persyaratan dan prosedur layanan, sebanyak $\geq 7x$</p> <p>3 = sering terjadi keruwetan, tetapi petugas BKD bersedia membantu, keruwetan dalam hal pemilihan jenis layanan, persyaratan dan prosedur layanan, sebanyak $\geq 5x$</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = sering terjadi keruwetan, tetapi petugas BKD bersedia membantu, keruwetan dalam hal pemilihan jenis layanan, persyaratan dan prosedur layanan, sebanyak $\geq 3x$</p> <p>6 = sering terjadi keruwetan, tetapi petugas BKD bersedia membantu, keruwetan dalam hal pemilihan jenis layanan, persyaratan dan prosedur layanan, sebanyak $\geq 1x$</p> <p>7 = tidak pernah terjadi keruwetan</p> | | | | | | | |
| 13. | <p>Apakah pada saat anda melakukan pelayanan kepegawaian, petugas BKD Kab.Gresik selalu merespon kesulitan atau keluhan anda dengan cepat? Dan seberapa cepatkah respon mereka?</p> <p>1 = respon sangat terlambat karena kesulitan diatasi ≥ 60 hari semenjak melakukan pelayanan, dan petugas BKD menelpon saya untuk memberi solusi atas permasalahan saya</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|--|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | <p>2 = respon terlambat karena kesulitan diatasi >=30 hari semenjak melakukan pelayanan, dan petugas BKD menelpon saya untuk memberi solusi atas permasalahan saya</p> <p>3 = respon agak terlambat karena kesulitan diatasi >=14 hari semenjak melakukan pelayanan, dan petugas BKD menelpon saya untuk memberi solusi atas permasalahan saya</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = respon sedikit terlambat karena kesulitan diatasi >=7 hari semenjak melakukan pelayanan, dan petugas BKD menelpon saya untuk memberi solusi atas permasalahan saya</p> <p>6 = respon cepat karena kesulitan diatasi >=3 hari semenjak melakukan pelayanan, dan petugas BKD menelpon saya untuk memberi solusi atas permasalahan saya</p> <p>7 = respon sangat cepat karena kesulitan langsung diatasi pada hari itu juga</p> | | | | | | | |
| 14. | <p>Apakah anda pernah mengalami kehilangan dokumen pada saat melakukan pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik? Jika ya, berapa kali anda mengalami nya dan jenis dokumen apa yang hilang?</p> <p>1 = selalu kehilangan dokumen tiap kali melakukan pelayanan kepegawaian, mengalami >=7x kehilangan dokumen, baik dokumen utama maupun pendukung</p> <p>2 = pernah, mengalami >=5x kehilangan dokumen utama yang bersifat rahasia, seperti fotocopy SK</p> <p>3 = pernah, mengalami >=3x kehilangan dokumen dokumen pendukung yang tidak begitu urgent, seperti Surat Pengantar dari SKPD, pas foto.</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = pernah, mengalami >=1x kehilangan dokumen utama yang bersifat rahasia, seperti fotocopy SK</p> <p>6 = pernah, mengalami >=1x kehilangan dokumen pendukung yang tidak begitu urgent, seperti Surat Pengantar dari SKPD, pas foto.</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | 7 = tidak pernah kehilangan dokumen sama sekali | | | | | | | |
| 15. | <p>Menurut anda, apakah petugas pelayanan di BKD Kab.Gresik dapat dipercaya untuk menjamin kerahasiaan dokumen dari pihak-pihak lain yang tidak berkepentingan? Apakah anda pernah mengalami kejadian dokumen anda berpindah tangan di pihak yang tidak berkepentingan terhadap hal tsb? Dan berapa kali anda mengalami kejadian tsb?</p> <p>1 = tidak bisa dipercaya sama sekali, dan selalu mengalami kejadian penyalahgunaan dokumen sebanyak >=10x</p> <p>2 = kurang bisa dipercaya, dan pernah mengalami kejadian penyalahgunaan dokumen sebanyak >=7x</p> <p>3 = cukup bisa dipercaya, dan pernah mengalami kejadian penyalahgunaan dokumen sebanyak >=5x</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = bisa dipercaya, dan pernah mengalami kejadian penyalahgunaan dokumen sebanyak >=3x</p> <p>6 = bisa dipercaya, dan pernah mengalami kejadian penyalahgunaan dokumen sebanyak >=1x</p> <p>7 = sangat bisa dipercaya, dan sama sekali tidak pernah mengalami kehilangan penyalahgunaan dokumen</p> | | | | | | | |
| 16. | <p>Menurut anda, apakah petugas di BKD Kab.Gresik sudah bersikap sopan dan ramah dalam melayani publik? Dan apakah kesopanan dan keramahan tsb konsisten dilakukan setiap anda melakukan pelayanan kepegawaian?</p> <p>1 = tidak pernah bersikap sopan dan ramah sama sekali</p> <p>2 = sangat jarang bersikap sopan dan ramah ketika saya melakukan pelayanan kepegawaian, dan tidak konsisten, tergantung pada situasi dan kondisi</p> <p>3 = jarang bersikap sopan dan ramah ketika saya melakukan pelayanan kepegawaian, dan tidak konsisten, tergantung pada situasi dan kondisi</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | <p>4 = NULL</p> <p>5 = bersikap kurang sopan dan kurang ramah ketika saya melakukan pelayanan kepegawaian, dan tidak konsisten, tergantung pada suasana hati petugas</p> <p>6 = sering bersikap sopan dan ramah ketika saya melakukan pelayanan kepegawaian, tetapi tidak konsisten, tergantung pada suasana hati petugas</p> <p>7 = selalu bersikap sopan dan ramah setiap kali saya melakukan pelayanan kepegawaian</p> | | | | | | | |
| 17. | <p>Apakah menurut anda, petugas pelayanan akan memberitahukan kepada anda dan bertanggungjawab penuh jika terjadi keterlambatan selesainya pengurusan pelayanan seperti yang sudah dijanjikan sesuai <i>deadline</i> sebelumnya? Dan berapa lama pemberitahuan tsb diinformasikan?</p> <p>1 = iya, tetapi kurang bertanggungjawab karena pemberitahuan diinformasikan selama ≥ 10 hari melalui telepon</p> <p>2 = iya, tetapi kurang bertanggungjawab karena pemberitahuan diinformasikan selama ≥ 7 hari melalui telepon</p> <p>3 = iya, tetapi kurang bertanggungjawab karena pemberitahuan diinformasikan selama ≥ 5 hari melalui telepon</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = iya, cukup bertanggungjawab karena pemberitahuan diinformasikan selama ≥ 3 hari melalui telepon</p> <p>6 = iya, bertanggungjawab karena pemberitahuan diinformasikan selama ≥ 1 hari melalui telepon</p> <p>7 = iya, sangat bertanggungjawab karena pemberitahuan diinformasikan pada hari itu juga secara langsung</p> | | | | | | | |
| 18. | <p>Ketika anda melakukan pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik, apakah petugas BKD memberikan perhatian terhadap anda? Dan seperti apakah bentuk perhatian tsb? Perhatian sebagai PNS atau perhatian terhadap SKPD anda?</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | <p>1 = sama sekali tidak memberikan perhatian</p> <p>2 = kurang memberikan perhatian, baik sebagai PNS atau perwakilan SKPD</p> <p>3 = cukup memberikan perhatian, dan selalu memfokuskan perhatian terhadap SKPD tempat saya berdin</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = ya, sering memberikan perhatian terhadap saya sebagai perwakilan SKPD</p> <p>6 = ya, sering memberikan perhatian terhadap saya sebagai PNS pada umumnya, bukan sebagai perwakilan SKPD</p> <p>7 = ya, selalu memberikan perhatian terhadap saya sebagai PNS pada umumnya, dan sebagai perwakilan SKPD pada khususnya</p> | | | | | | | |
| 19. | <p>Apakah anda sudah merasa nyaman dengan jam pelayanan yang ada di BKD Kab.Gresik? Dan apakah anda memiliki usulan mengenai jam pelayanan di BKD?</p> <p>7 = sangat nyaman dan tidak ada usulan mengenai jam pelayanan di BKD</p> <p>6 = nyaman, dan tidak ada usulan mengenai jam pelayanan di BKD</p> <p>5 = nyaman, akan tetapi lebih baik agar jam kerja pelayanan ditambahkan pada hari sabtu, minggu, dan hari libur lainnya</p> <p>4 = NULL</p> <p>3 = cukup nyaman, akan tetapi lebih baik agar jam kerja pelayanan ditambahkan secara spontan jika terdapat event atau kegiatan khusus, misal: PUPNS.</p> <p>2 = kurang nyaman, lebih baik jam kerja pelayanan ditambahkan 1 jam sebelum masuk kerja dan 1 jam setelah pulang kerja</p> <p>1 = tidak nyaman, lebih baik pada saat jam istirahat, terdapat 1 orang petugas pelayanan yang stand by di tempat</p> | | | | | | | |
| 20. | <p>Jika anda melakukan pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik, apakah petugas selalu memberikan perhatian yang tulus kepada anda secara pribadi? terlepas dari anda sedang mengalami kesulitan atau tidak?</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|--|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. | <p>1 = tidak memberikan perhatian sama sekali</p> <p>2 = hampir tidak pernah memberikan perhatian yang tulus di saat saya mengalami kesulitan</p> <p>3 = kadang memberikan perhatian yang tulus di saat saya mengalami kesulitan</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = sering memberikan perhatian yang tulus di saat saya mengalami kesulitan</p> <p>6 = selalu memberikan perhatian yang tulus di saat saya mengalami kesulitan</p> <p>7 = selalu memberikan perhatian yang tulus, terlepas saya mengalami kesulitan atau tidak</p> | | | | | | | |
| 21. | <p>Apakah anda merasa bahwa BKD Kab.Gresik selalu mengutamakan kepentingan anda? Dan dalam bentuk apa keutamaan tsb?</p> <p>1 = sama sekali tidak pernah mengutamakan kepentingan keseluruhan PNS</p> <p>2 = tidak selalu, seringkali BKD mengutamakan kepentingan intern BKD diatas kepentingan keseluruhan PNS</p> <p>3 = tidak selalu, memang BKD seringkali mengutamakan kepentingan intern BKD diatas kepentingan keseluruhan PNS, tetapi terkadang juga sebaliknya</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = ya, BKD selalu mengutamakan pencapaian apa yang menjadi kebutuhan keseluruhan PNS</p> <p>6 = ya, BKD seringkali menerapkan kebijakan-kebijakan yang menguntungkan keseluruhan PNS</p> <p>7 = ya, BKD selalu mendahulukan kepentingan keseluruhan PNS daripada kepentingan intern BKD</p> | | | | | | | |
| 22. | <p>Jika anda melakukan pelayanan kepegawaian, apakah petugas di BKD Kab.Gresik memahami kebutuhan spesifik mengenai layanan kepegawaian yang anda butuhkan? Jika ya, kebutuhan spesifik apa sajakah yang dimaksud?</p> <p>1 = sama sekali tidak memahami kebutuhan spesifik layanan kepegawaian</p> <p>2 = tidak selalu, tergantung kepada persepsi PNS yang selalu berubah</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | <p>3 = tidak selalu, tergantung kepada pengetahuan petugas yang melayani</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = ya, tetapi petugas BKD tidak selalu memahami setiap kebutuhan spesifik tiap-tiap layanan, masih banyak yang harus dipelajari oleh petugas mengenai teknis pelayanan, kebutuhan spesifik yang meliputi jenis pelayanan</p> <p>6 = ya, tetapi petugas BKD tidak selalu memahami setiap kebutuhan spesifik tiap-tiap layanan, tergantung pada bidang mana layanan tsb bernaung, kebutuhan spesifik yang meliputi jenis pelayanan, dan persyaratan pelayanan</p> <p>7 = ya, petugas BKD selalu memahami setiap kebutuhan spesifik tiap-tiap layanan, kebutuhan spesifik yang meliputi jenis pelayanan, persyaratan dan prosedur pelayanan</p> | | | | | | | |

---&&&---

LAMPIRAN III



KUESIONER TESIS EKSPEKTASI (1)

**Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepegawaian di
Kabupaten Gresik menggunakan Servqual Model**

**Indira Alimsyah
NRP . 2215 206 709**

Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Ir. Achmad Affandi, DEA**
- 2. Dr. Adhi Dharma Wibawa, ST, MT**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK
ELEKTRO BIDANG KEAHLIAN
TELEMATIKA - CIO
JURUSAN TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH
NOPEMBER SURABAYA
2016**

Lampiran 1 Permohonan dan Penjelasan Menjadi Responden

PERMOHONAN DAN PENJELASAN MENJADI RESPONDEN

Responden yang saya hormati, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indira Alimsyah

NRP : 2215206709

adalah Mahasiswa Program Magister, Jurusan Teknik Elektro, Bidang Keahlian Telematika / Chief Information Officer (CIO), Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang akan melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepegawaian di Kabupaten Gresik menggunakan Servqual Model“. Bersama ini saya mohon kesediaan Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Sebelumnya, saya akan menjelaskan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Tujuan penelitian ini adalah untuk menciptakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik, dan juga untuk mencapai peningkatan kepuasan pelayanan publik berdasarkan parameter pelayanan publik menurut Servqual Model, yaitu:
 - Bukti Nyata (Tangibel).
 - Keandalan (Reliability).
 - Kecepatan (Responsiveness).
 - Jaminan (Assurance).
 - Perhatian (Empathy).
- 2) Adapun manfaat penelitian ini adalah:
 - Memberikan rekomendasi Change Management dalam tubuh organisasi BKD Kab.Gresik dalam pemanfaatan TIK.
 - Meningkatkan pelayanan publik di BKD Kab.Gresik agar lebih baik.
 - Untuk mengetahui tingkat kesenjangan (Gap) antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh publik (Expected Service) dengan kualitas pelayanan yang telah diterima (Perceived Service) oleh publik.
 - Untuk memecahkan masalah kepegawaian yang membutuhkan Human Resources (HR) Intelligence, sehingga memudahkan dalam mengambil keputusan.
- 3) Data hanya disajikan untuk penelitian dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), serta tidak digunakan untuk maksud- maksud lain. Hasil penelitian ini akan diberikan kepada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kab.Gresik, sebagai bahan untuk meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan kepegawaian.

- 4) Jika ada yang belum jelas, dan atau bila ada pertanyaan lebih lanjut dapat menghubungi saya di nomor HP: 081331815990 atau 088216955247.
- 5) Untuk itu saya mohon partisipasi saudara untuk mengisi kuesioner yang telah saya persiapkan dengan sejujur-jujurnya, sehingga hasil akhir yang diperoleh tepat dan akurat.
- 6) Apabila pengisian kuesioner sudah selesai dilaksanakan, dimohon untuk mengirimkan kembali Hasil Pengisian Survey Persepsi dan Survey Ekspektasi ke Bidang Data Kepegawaian - BKD Kab.Gresik, atau melalui alamat email berikut: indiscs@yahoo.com atau indirasya82@gmail.com, selambat-lambatnya tanggal 29 Juli 2016 karena akan dilakukan analisa lebih lanjut.

Demikian permohonan dari saya, atas kesediaan Saudara menjadi responden penelitian ini, disampaikan terimakasih.

Gresik, 1 Juli 2016

Peneliti,

TTD

Indira Alimsyah

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

Nama :

Gol. :

SKPD :

Tgl Survey :

User
Level:

2 / 3

*)diisi
petugas

Dibawah ini adalah angket mengenai kepuasan pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik. Silahkan Anda isi angket berikut dengan menjawab pertanyaan kuesioner dengan menggunakan tanda centang (v) sesuai jawaban yang anda pilih, mulai dari skala 1 s/d 7, yaitu:

1 = SANGAT TIDAK SETUJU

2 = TIDAK SETUJU

3 = KURANG SETUJU

4 = NULL

5 = CUKUP SETUJU

6 = SETUJU

7 = SANGAT SETUJU

Survey Ekspektasi(1)

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|--|---------------------------|-----------------|------------------|------|-----------------|--------|------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | SANGAT TIDAK SETUJU | TIDAK SETUJU | KURANG SETUJU | NULL | CUKUP SETUJU | SETUJU | SANGAT SETUJU |
| 1. | Apakah pelayanan kepegawaian selama ini sudah ditunjang oleh peralatan (tools) yang canggih dan modern? | | | | | | | |
| 2. | Apakah pelayanan kepegawaian sudah memiliki fasilitas pelayanan, seperti ruangan Resepsionis yang memiliki tampilan menarik? | | | | | | | |
| 3. | Apakah petugas pelayanan kepegawaian berpenampilan rapi dan menarik? | | | | | | | |
| 4. | Apakah selama ini sudah terdapat brosur dan leaflet yang berisi tentang persyaratan dan prosedur layanan kepegawaian dengan jelas dan lengkap? | | | | | | | |
| 5. | Apakah jika anda mengalami kesulitan atau hambatan dalam proses pelayanan kepegawaian, petugas berjanji membantu proses tersebut dan menepati janji nya? | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------------------------|-----------------|------------------|------|-----------------|--------|------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | SANGAT TIDAK SETUJU | TIDAK SETUJU | KURANG SETUJU | NULL | CUKUP SETUJU | SETUJU | SANGAT SETUJU |
| 6. | Jika anda memiliki masalah, apakah petugas bersungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya? | | | | | | | |
| 7. | Apakah petugas memberikan layanan kepegawaian secara tepat sejak awal? | | | | | | | |
| 8. | Apakah instansi memberikan layanannya sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan? | | | | | | | |
| 9. | Apakah petugas pelayanan selalu berusaha meminimalisir kesalahan pada saat pelayanan kepegawaian berlangsung? | | | | | | | |
| 10. | Apakah petugas pelayanan memberitahu anda kapan persisnya layanan akan diberikan? | | | | | | | |
| 11. | Apakah petugas pelayanan melayani anda dengan cepat? | | | | | | | |
| 12. | Apakah petugas pelayanan selalu bersedia membantu anda? | | | | | | | |
| 13. | Apakah petugas pelayanan selalu merespon kesulitan anda dengan cepat tanpa menunda dengan pekerjaan lainnya terlebih dahulu? | | | | | | | |
| 14. | Apakah anda pernah mengalami kehilangan dokumen pada saat melakukan pelayanan kepegawaian? | | | | | | | |
| 15. | Apakah petugas pelayanan bisa dipercaya? | | | | | | | |
| 16. | Apakah petugas pelayanan secara konsisten bersikap sopan terhadap anda? | | | | | | | |
| 17. | Apakah menurut anda, petugas pelayanan akan memberitahukan kepada anda dan bertanggungjawab penuh jika terjadi keterlambatan selesainya pengurusan pelayanan seperti yang sudah dijanjikan sesuai <i>deadline</i> sebelumnya? | | | | | | | |
| 18. | Apakah petugas pelayanan memberikan perhatian individual terhadap anda? terlepas dari instansi mana anda berasal? | | | | | | | |
| 19. | Apakah anda merasa nyaman dengan jam pelayanan yang disediakan? | | | | | | | |
| 20. | Apakah petugas pelayanan memberikan perhatian secara pribadi kepada anda pada saat anda melakukan pelayanan kepegawaian? | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|--|---------------------------|-----------------|------------------|--|-----------------|--------|------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | SANGAT TIDAK SETUJU | TIDAK SETUJU | KURANG SETUJU | NULL | CUKUP SETUJU | SETUJU | SANGAT SETUJU |
| 21. | Apakah petugas selalu mengutamakan kepentingan anda? | | | |  | | | |
| 22. | Apakah petugas pelayanan dapat memahami kebutuhan spesifik pelayanan yang anda butuhkan? | | | |  | | | |

---&&&---

LAMPIRAN IV



KUESIONER TESIS PERSEPSI (2)

**Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepegawaian di
Kabupaten Gresik menggunakan Servqual Model**

**Indira Alimsyah
NRP . 2215 206 709**

Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Ir. Achmad Affandi, DEA**
- 2. Dr. Adhi Dharma Wibawa, ST, MT**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK
ELEKTRO BIDANG KEAHLIAN
TELEMATIKA - CIO
JURUSAN TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNOLOGI ELEKTRO
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH
NOPEMBER SURABAYA
2017**

Lampiran 1 Permohonan dan Penjelasan Menjadi Responden

PERMOHONAN DAN PENJELASAN MENJADI RESPONDEN

Responden yang saya hormati, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indira Alimsyah

NRP : 2215206709

adalah Mahasiswa Program Magister, Jurusan Teknik Elektro, Bidang Keahlian Telematika / Chief Information Officer (CIO), Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang akan melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepegawaian di Kabupaten Gresik menggunakan Servqual Model“. Bersama ini saya mohon kesediaan Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Sebelumnya, saya akan menjelaskan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Tujuan penelitian ini adalah untuk menciptakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik, dan juga untuk mencapai peningkatan kepuasan pelayanan publik berdasarkan parameter pelayanan publik menurut Servqual Model, yaitu:
 - Bukti Nyata (Tangibel).
 - Keandalan (Reliability).
 - Kecepatan (Responsiveness).
 - Jaminan (Assurance).
 - Perhatian (Empathy).
- 2) Adapun manfaat penelitian ini adalah:
 - Memberikan rekomendasi Change Management dalam tubuh organisasi BKD Kab.Gresik dalam pemanfaatan TIK.
 - Meningkatkan pelayanan publik di BKD Kab.Gresik agar lebih baik.
 - Untuk mengetahui tingkat kesenjangan (Gap) antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh publik (Expected Service) dengan kualitas pelayanan yang telah diterima (Perceived Service) oleh publik.
 - Untuk memecahkan masalah kepegawaian yang membutuhkan Human Resources (HR) Intelligence, sehingga memudahkan dalam mengambil keputusan.
- 3) Data hanya disajikan untuk penelitian dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), serta tidak digunakan untuk maksud- maksud lain. Hasil penelitian ini akan diberikan kepada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kab.Gresik, sebagai bahan untuk meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan kepegawaian.

- 4) Jika ada yang belum jelas, dan atau bila ada pertanyaan lebih lanjut dapat menghubungi saya di nomor HP: 081331815990.
- 5) Untuk itu saya mohon partisipasi saudara untuk mengisi kuesioner yang telah saya persiapkan dengan sejujur-jujurnya, sehingga hasil akhir yang diperoleh tepat dan akurat.
- 6) Apabila pengisian kuesioner sudah selesai dilaksanakan, dimohon untuk mengirimkan kembali Hasil Pengisian Survey Persepsi dan Survey Ekspektasi ke Bidang Data Kepegawaian - BKD Kab.Gresik, atau melalui alamat email berikut: indiscs@yahoo.com atau indirasya82@gmail.com, selambat-lambatnya tanggal 5 Mei 2017 karena akan dilakukan analisa lebih lanjut.

Demikian permohonan dari saya, atas kesediaan Saudara menjadi responden penelitian ini, disampaikan terimakasih.

Gresik, 2 Mei 2017
Peneliti,

TTD

Indira Alimsyah

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

Nama :

Gol. :

SKPD :

Tgl Survey :

User
Level:
2 / 3

*)diisi
petugas

Dibawah ini adalah angket mengenai kepuasan pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik. Silahkan Anda isi angket berikut dengan menjawab pertanyaan kuesioner dengan menggunakan tanda centang (v) sesuai jawaban yang anda pilih, mulai dari skala 1 s/d 7, sesuai dengan kondisi yang ada di BKD Kab.Gresik. Berikut pertanyaan Survey Persepsi(2):

Survey Persepsi(2)

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Apakah dengan adanya Aplikasi e-Service Kepegawaian ini, anda merasa dimudahkan dalam melakukan pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik? Pilih angka di bawah ini sesuai kondisi yang ada: 1 = tidak dimudahkan sama sekali (0%) 2 = kurang dimudahkan (20%) 3 = cukup dimudahkan (40%) 4 = NULL 5 = dimudahkan (60%) 6 = sangat dimudahkan (80%) 7 = selalu dimudahkan (100%) | | | | | | | |
| 2. | Menurut anda, apakah tampilan Aplikasi e-Service Kepegawaian ini memiliki keteraturan tata letak field-field pada form yang ada? 1 = sama sekali tidak teratur (0%) 2 = kurang teratur (20%) 3 = cukup teratur (40%) 4 = NULL 5 = teratur (60%) 6 = sangat teratur (80%) 7 = selalu teratur (100%) | | | | | | | |
| 3. | Menurut anda, apakah Aplikasi e-Service Kepegawaian ini mudah digunakan (user friendly)? 1 = sama sekali tidak mudah digunakan (0%) 2 = kurang mudah digunakan (20%) 3 = cukup mudah digunakan (40%) 4 = NULL 5 = mudah digunakan (60%) 6 = sangat mudah digunakan (80%) 7 = selalu mudah digunakan (100%) | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|--|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. | <p>Apakah setiap melakukan proses pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik melalui Aplikasi e-Service Kepegawaian ini anda mendapat informasi yang tepat dan lengkap mengenai prosedur pelayanan?</p> <p>1 = sama sekali tidak pernah mendapatkan informasi (0%) 2 = kurang mendapatkan informasi (20%) 3 = cukup mendapatkan informasi (40%) 4 = NULL 5 = kadang-kadang mendapatkan informasi (60%) 6 = sering mendapatkan informasi (80%) 7 = selalu mendapatkan informasi (100%)</p> | | | | | | | |
| 5. | <p>Selama menggunakan Aplikasi e-Service Kepegawaian ini, seberapa sering anda mengalami ketidakstabilan jaringan?</p> <p>1 = sebanyak >= 10x 2 = sebanyak >= 7x 3 = sebanyak >= 5x 4 = NULL 5 = sebanyak >= 3x 6 = sebanyak >= 1x 7 = tidak pernah sama sekali</p> | | | | | | | |
| 6. | <p>Menurut anda, apakah setiap proses pelayanan kepegawaian yang anda lakukan melalui Aplikasi e-Service Kepegawaian dapat dimonitoring?</p> <p>1 = tidak dapat dimonitoring sama sekali (0%) 2 = kurang dapat dimonitoring (20%) 3 = cukup dapat dimonitoring (40%) 4 = NULL 5 = dapat dimonitoring (60%) 6 = sering dapat dimonitoring (80%) 7 = selalu dapat dimonitoring (100%)</p> | | | | | | | |
| 7. | <p>Menurut anda, berisi apa sajakah menu pelayanan pada Aplikasi e-Service Kepegawaian?</p> <p>1 = data pribadi 2 = data pribadi dan jenis pelayanan 3 = data pribadi, jenis pelayanan, dan berkas pelayanan 4 = NULL</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | 5 = data pribadi, jenis pelayanan, berkas pelayanan beserta input dan upload file 6 = data pribadi, jenis pelayanan, berkas pelayanan, input dan upload file beserta deadline pelayanan 7 = data pribadi, jenis pelayanan, berkas pelayanan, input dan upload file, deadline pelayanan beserta deadline selesainya pelayanan | | | | | | | |
| 8. | Selama menggunakan Aplikasi e-Service Kepegawaian ini, berapa lama anda mengalami keterlambatan penyelesaian layanan sesuai dengan deadline yang sudah ditetapkan? 1 = terlambat sampai dengan >= 60 hari 2 = terlambat sampai dengan >= 30 hari 3 = terlambat sampai dengan >= 14 hari 4 = NULL 5 = terlambat sampai dengan >= 5 hari 6 = terlambat sampai dengan >= 3 hari 7 = selalu tepat waktu dan tidak pernah mengalami keterlambatan | | | | | | | |
| 9. | Dalam implementasi Aplikasi e-Service Kepegawaian, berapa kali anda mengalami gangguan error? 1 = sebanyak >= 10x 2 = sebanyak >= 7x 3 = sebanyak >= 5x 4 = NULL 5 = sebanyak >= 3x 6 = sebanyak >= 1x 7 = tidak pernah mengalami gangguan error sama sekali | | | | | | | |
| 10. | Berapa kali Aplikasi e-Service Kepegawaian ini memberitahu anda informasi kapan saatnya menggunakan layanan? misalnya kapan seharusnya anda melakukan pelayanan Kenaikan Pangkat (KP)? 1 = tidak pernah sama sekali 2 = sebanyak >= 1 kali 3 = sebanyak >= 3 kali 4 = NULL 5 = sebanyak >= 5 kali 6 = sebanyak >= 7 kali 7 = sebanyak >= 10 kali | | | | | | | |
| 11. | Menurut anda, seberapa cepatkah proses pelayanan kepegawaian yang dilakukan yang dilakukan oleh Aplikasi e-Service Kepegawaian ini? | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|--|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. | <p>1 = proses pelayanan langsung dilaksanakan pada ≥ 60 hari semenjak berkas di Submit</p> <p>2 = proses pelayanan langsung dilaksanakan pada ≥ 30 hari semenjak berkas di Submit</p> <p>3 = proses pelayanan langsung dilaksanakan pada ≥ 14 hari semenjak berkas di Submit</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = proses pelayanan langsung dilaksanakan pada ≥ 7 hari semenjak berkas di Submit</p> <p>6 = proses pelayanan langsung dilaksanakan pada ≥ 3 hari semenjak berkas di Submit</p> <p>7 = proses pelayanan langsung dilaksanakan pada hari itu juga</p> | | | | | | | |
| 12. | <p>Menurut anda, dalam melakukan proses pelayanan kepegawaian, berapa kali anda terbantu oleh Aplikasi e-Service Kepegawaian ini dibandingkan dengan melakukan pelayanan kepegawaian secara manual?</p> <p>1 = tidak pernah terbantu sama sekali</p> <p>2 = sebanyak $\geq 1x$</p> <p>3 = sebanyak $\geq 3x$</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = sebanyak $\geq 5x$</p> <p>6 = sebanyak $\geq 7x$</p> <p>7 = sebanyak $\geq 10x$</p> | | | | | | | |
| 13. | <p>Apakah Aplikasi e-Service Kepegawaian ini dapat merespon permintaan anda dengan cepat? Seberapa cepatkah respon yang dilakukan oleh sistem tsb?</p> <p>1 = merespon dengan sangat lambat dan kesulitan diatasi ≥ 60 hari semenjak melakukan pelayanan, sistem akan memberikan solusi jawaban atas permasalahan saya</p> <p>2 = merespon dengan lambat dan kesulitan diatasi ≥ 30 hari semenjak melakukan pelayanan, sistem akan memberikan solusi jawaban atas permasalahan saya</p> <p>3 = merespon agak lambat dan kesulitan diatasi ≥ 14 hari semenjak melakukan pelayanan, sistem akan memberikan solusi jawaban atas permasalahan saya</p> <p>4 = NULL</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | <p>5 = merespon agak cepat dan kesulitan diatasi >= 7 hari semenjak melakukan pelayanan, sistem akan memberikan solusi jawaban atas permasalahan saya</p> <p>6 = merespon dengan cepat dan kesulitan diatasi >= 3 hari semenjak melakukan pelayanan, sistem akan memberikan solusi jawaban atas permasalahan saya</p> <p>7 = merespon dengan sangat cepat dan kesulitan langsung diatasi pada hari itu juga</p> | | | | | | | |
| 14. | <p>Selama menggunakan Aplikasi e-Service Kepegawaian, berapa kali anda pernah mengalami kehilangan dokumen (document failed)?</p> <p>1 = sebanyak >= 10x</p> <p>2 = sebanyak >= 7x</p> <p>3 = sebanyak >= 5x</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = sebanyak >= 3x</p> <p>6 = sebanyak >= 1x</p> <p>7 = sama sekali tidak pernah kehilangan dokumen</p> | | | | | | | |
| 15. | <p>Jika selama menggunakan Aplikasi e-Service Kepegawaian anda pernah mengalami kehilangan dokumen (document failed), jenis dokumen apa yang hilang?</p> <p>1 = semua dokumen, baik dokumen utama seperti fc.SK, maupun dokumen pendukung seperti Surat Pengantar dari SKPD</p> <p>2 = dokumen utama, seperti fc.SK</p> <p>3 = dokumen utama, seperti fc.KPE</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = dokumen pendukung, seperti pasfoto</p> <p>6 = dokumen pendukung, seperti Surat Pengantar dari SKPD</p> <p>7 = sama sekali tidak pernah kehilangan dokumen</p> | | | | | | | |
| 16. | <p>Apakah jika anda melakukan pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi e-Service Kepegawaian dan terjadi kehilangan dokumen (failed document), apakah BKD Kab.Gresik akan bertanggungjawab dengan mengganti dokumen tsb?</p> <p>1 = sama sekali tidak bertanggungjawab (0%)</p> <p>2 = kurang bertanggungjawab (20%)</p> <p>3 = cukup bertanggungjawab (40%)</p> <p>4 = NULL</p> <p>5 = bertanggungjawab (60%)</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | 6 = sangat bertanggungjawab (80%) 7 = selalu bertanggungjawab (100%) | | | | | | | |
| 17. | <p>Berapa lama Aplikasi e-Service Kepegawaian ini akan mengirim pemberitahuan jika terjadi keterlambatan selesainya pelayanan seperti yang sudah dijanjikan sesuai deadline sebelumnya?</p> <p>1 = tidak pernah mengirim pemberitahuan sama sekali 2 = pemberitahuan akan diinformasikan setelah ≥ 10 hari melalui notifikasi sistem 3 = pemberitahuan akan diinformasikan setelah ≥ 7 hari melalui notifikasi sistem 4 = NULL 5 = pemberitahuan akan diinformasikan setelah ≥ 5 hari melalui notifikasi sistem 6 = pemberitahuan akan diinformasikan setelah ≥ 3 hari melalui notifikasi sistem 7 = pemberitahuan akan diinformasikan pada hari itu juga melalui notifikasi sistem</p> | | | | | | | |
| 18. | <p>Apakah Aplikasi e-Service Kepegawaian ini memberikan peringatan (alert) kepada anda jika anda salah dalam menggunakan sistem?</p> <p>1 = sama sekali tidak memberikan peringatan (alert) (0%) 2 = kurang memberikan peringatan (alert) (20%) 3 = cukup memberikan peringatan (alert) (40%) 4 = NULL 5 = memberikan peringatan (alert) (60%) 6 = sangat memberikan peringatan (alert) (80%) 7 = selalu memberikan peringatan (alert) (100%)</p> | | | | | | | |
| 19. | <p>Menurut anda, apakah pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi e-Service Kepegawaian ini lebih memudahkan anda dalam melakukan pelayanan kepegawaian?</p> <p>1 = sama sekali tidak memudahkan (0%) 2 = kurang memudahkan (20%) 3 = cukup memudahkan (40%) 4 = NULL</p> | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|--|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. | 5 = memudahkan (60%) 6 = sangat memudahkan (80%) 7 = selalu memudahkan (100%) | | | | | | | |
| 20. | Menurut anda, apakah Aplikasi e-Service Kepegawaian ini sudah mencakup semua layanan kepegawaian yang sudah ada di BKD Kab.Gresik? 1 = sama sekali tidak lengkap (0%) 2 = kurang lengkap (20%) 3 = cukup lengkap (40%) 4 = NULL 5 = lengkap (60%) 6 = sangat lengkap (80%) 7 = selalu lengkap (100%) | | | | | | | |
| 21. | Menurut anda, dalam hal apa Aplikasi e-Service Kepegawaian ini membantu anda dalam pelayanan kepegawaian? 1 = tidak ada 2 = dalam hal efisiensi waktu 3 = dalam hal efisiensi waktu dan biaya 4 = NULL 5 = dalam hal efisiensi waktu, biaya dan tenaga 6 = dalam hal efisiensi waktu, biaya dan tenaga dengan deadline layanan yang sudah terjadwal 7 = dalam hal efisiensi waktu, biaya dan tenaga dengan deadline layanan yang sudah terjadwal dan pelayanan yang dapat dimonitoring | | | | | | | |
| 22. | Apakah Aplikasi e-Service Kepegawaian ini dapat membantu kebutuhan spesifik layanan kepegawaian yang anda butuhkan? 1 = sama sekali tidak membantu kebutuhan spesifik layanan kepegawaian (0%) 2 = kurang membantu kebutuhan spesifik layanan kepegawaian (20%) 3 = cukup membantu kebutuhan spesifik layanan kepegawaian (40%) 4 = NULL 5 = membantu i kebutuhan spesifik layanan kepegawaian (60%) 6 = sangat membantu kebutuhan spesifik layanan kepegawaian (80%) 7 = selalu membantu kebutuhan spesifik layanan kepegawaian (100%) | | | | | | | |

---&&&---



LAMPIRAN V

KUESIONER TESIS EKSPEKTASI (2)

**Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepegawaian di
Kabupaten Gresik menggunakan Servqual Model**

**Indira Alimsyah
NRP . 2215 206 709**

Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Ir. Achmad Affandi, DEA**
- 2. Dr. Adhi Dharma Wibawa, ST, MT**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK
ELEKTRO BIDANG KEAHLIAN
TELEMATIKA - CIO
JURUSAN TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNOLOGI ELEKTRO
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH
NOPEMBER SURABAYA
2017**

Lampiran 1 Permohonan dan Penjelasan Menjadi Responden

PERMOHONAN DAN PENJELASAN MENJADI RESPONDEN

Responden yang saya hormati, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indira Alimsyah

NRP : 2215206709

adalah Mahasiswa Program Magister, Jurusan Teknik Elektro, Bidang Keahlian Telematika / Chief Information Officer (CIO), Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang akan melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepegawaian di Kabupaten Gresik menggunakan Servqual Model“. Bersama ini saya mohon kesediaan Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Sebelumnya, saya akan menjelaskan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Tujuan penelitian ini adalah untuk menciptakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik, dan juga untuk mencapai peningkatan kepuasan pelayanan publik berdasarkan parameter pelayanan publik menurut Servqual Model, yaitu:
 - Bukti Nyata (Tangibel).
 - Keandalan (Reliability).
 - Kecepatan (Responsiveness).
 - Jaminan (Assurance).
 - Perhatian (Empathy).
- 2) Adapun manfaat penelitian ini adalah:
 - Memberikan rekomendasi Change Management dalam tubuh organisasi BKD Kab.Gresik dalam pemanfaatan TIK.
 - Meningkatkan pelayanan publik di BKD Kab.Gresik agar lebih baik.
 - Untuk mengetahui tingkat kesenjangan (Gap) antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh publik (Expected Service) dengan kualitas pelayanan yang telah diterima (Perceived Service) oleh publik.
 - Untuk memecahkan masalah kepegawaian yang membutuhkan Human Resources (HR) Intelligence, sehingga memudahkan dalam mengambil keputusan.
- 3) Data hanya disajikan untuk penelitian dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), serta tidak digunakan untuk maksud- maksud lain. Hasil penelitian ini akan diberikan kepada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kab.Gresik, sebagai bahan untuk meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan kepegawaian.

- 4) Jika ada yang belum jelas, dan atau bila ada pertanyaan lebih lanjut dapat menghubungi saya di nomor HP: 081331815990.
- 5) Untuk itu saya mohon partisipasi saudara untuk mengisi kuesioner yang telah saya persiapkan dengan sejujur-jujurnya, sehingga hasil akhir yang diperoleh tepat dan akurat.
- 6) Apabila pengisian kuesioner sudah selesai dilaksanakan, dimohon untuk mengirimkan kembali Hasil Pengisian Survey Persepsi dan Survey Ekspektasi ke Bidang Data Kepegawaian - BKD Kab.Gresik, atau melalui alamat email berikut: indiscs@yahoo.com atau indirasya82@gmail.com, selambat-lambatnya tanggal 5 Mei 2017 karena akan dilakukan analisa lebih lanjut.

Demikian permohonan dari saya, atas kesediaan Saudara menjadi responden penelitian ini, disampaikan terimakasih.

Gresik, 2 Mei 2017

Peneliti,

TTD

Indira Alimsyah

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

Nama :

Gol. :

SKPD :

Tgl Survey :

User
Level:
2 / 3

*)diisi
petugas

=====

Dibawah ini adalah angket mengenai kepuasan pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik. Silahkan Anda isi angket berikut dengan menjawab pertanyaan kuesioner dengan menggunakan tanda centang (v) sesuai jawaban yang anda pilih, mulai dari skala 1 s/d 7, yaitu:

- 1 = SANGAT TIDAK SETUJU
2 = TIDAK SETUJU
3 = KURANG SETUJU
4 = NULL
5 = CUKUP SETUJU
6 = SETUJU
7 = SANGAT SETUJU

Survey Ekspektasi(2)

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------------------|--------------|---------------|------|--------------|--------|---------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | SANGAT TIDAK SETUJU | TIDAK SETUJU | KURANG SETUJU | NULL | CUKUP SETUJU | SETUJU | SANGAT SETUJU |
| 1. | Apakah dengan adanya implementasi Teknologi Informasi (TI) ini memudahkan anda dalam melakukan pelayanan kepegawaian? | | | | | | | |
| 2. | Menurut anda, apakah tampilan dalam sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini memiliki daya tarik visual? | | | | | | | |
| 3. | Menurut anda, apakah sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini mudah digunakan (user friendly)? | | | | | | | |
| 4. | Apakah setiap melakukan proses pelayanan kepegawaian di BKD Kab.Gresik melalui aplikasi berbasis Teknologi Informasi (TI) anda mendapat informasi yang tepat dan lengkap mengenai prosedur pelayanan? | | | | | | | |
| 5. | Apakah selama menggunakan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini anda tidak pernah mengalami gangguan jaringan? | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|---|---------------------|--------------|---------------|------|--------------|--------|---------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | SANGAT TIDAK SETUJU | TIDAK SETUJU | KURANG SETUJU | NULL | CUKUP SETUJU | SETUJU | SANGAT SETUJU |
| 6. | Menurut anda, apakah setiap proses pelayanan kepegawaian pada sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) dapat dimonitoring ? | | | | | | | |
| 7. | Menurut anda, apakah prosedur pelayanan pada sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini sudah lengkap dan mendetil? | | | | | | | |
| 8. | Apakah setiap melakukan proses pelayanan kepegawaian melalui sistem berbasis Teknologi Informasi (TI), anda mendapat informasi mengenai kapan <i>deadline</i> selesainya pelayanan? | | | | | | | |
| 9. | Apakah dalam penggunaan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini anda bebas dari gangguan error? | | | | | | | |
| 10. | Apakah aplikasi pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini memberitahu anda informasi kapan saatnya menggunakan layanan? | | | | | | | |
| 11. | Menurut anda, apakah sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini sudah bekerja dengan cepat dan tepat dalam memproses pelayanan kepegawaian? | | | | | | | |
| 12. | Menurut anda, apakah sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini dapat membantu anda melakukan pelayanan kepegawaian? | | | | | | | |
| 13. | Apakah sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini dapat merespon permintaan anda dengan cepat? | | | | | | | |
| 14. | Apakah anda pernah mengalami kehilangan dokumen (document failed) pada saat melakukan pelayanan kepegawaian melalui sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI)? | | | | | | | |
| 15. | Apakah jenis dokumen yang hilang pada saat anda menggunakan Aplikasi berbasis Teknologi Informasi (TI) ini merupakan dokumen utama? | | | | | | | |

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | |
|-----|--|---------------------------|-----------------|------------------|------|-----------------|--------|------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | SANGAT TIDAK SETUJU | TIDAK SETUJU | KURANG SETUJU | NULL | CUKUP SETUJU | SETUJU | SANGAT SETUJU |
| 17. | Apakah menurut anda, sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini akan mengirim pemberitahuan dan bertanggungjawab penuh jika terjadi keterlambatan selesainya pengurusan pelayanan seperti yang sudah dijanjikan sesuai <i>deadline</i> sebelumnya? | | | | | | | |
| 18. | Apakah sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini memberikan perhatian kepada anda dengan cara memberikan peringatan (alert) jika anda salah dalam menggunakan sistem? | | | | | | | |
| 19. | Menurut anda, apakah pelayanan kepegawaian melalui sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini lebih memudahkan anda dalam melakukan pelayanan kepegawaian? | | | | | | | |
| 20. | Menurut anda, apakah aplikasi berbasis Teknologi Informasi (TI) ini sudah mencakup semua layanan kepegawaian yang sudah ada di BKD Kab.Gresik? | | | | | | | |
| 21. | Menurut anda, dalam hal apa aplikasi berbasis Teknologi Informasi (TI) ini membantu anda dalam pelayanan kepegawaian? | | | | | | | |
| 22. | Apakah sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini dapat membantu kebutuhan spesifik layanan kepegawaian yang anda butuhkan? | | | | | | | |

---&&&---

BIOGRAFI PENULIS



Indira Alimsyah, Magister Teknik Elektro, Bidang Keahlian Telematika/Chief Information Officer (CIO) Angkatan Tahun 2015, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Lahir di Gresik, pada tanggal 01 Juni 1982. Anak pertama dari 3 bersaudara, dari pasangan (Alm.)Bapak Machmul Fasjad dan Ibu Nur Azizah, sudah menikah dengan Angga Rizkika bekerja di

PT. Wilmar Nabati Indonesia dan dikaruniai seorang anak, yaitu Rasya Naufal Rizkika (3 tahun). Pada saat ini bekerja sebagai staff pada Bidang Data dan Formasi Kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gresik. Jika ingin berkorespondensi pada alamat email: indiscs@yahoo.com atau indirasya82@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1988 – 1994 : SD Negeri Sidokumpul II Gresik
1994 – 1997 : SMP Negeri 1 Gresik
1997 – 2000 : SMU Negeri 1 Gresik
2000 – 2005 : STIKOM Surabaya